

MARZO 26

XVI SESSION AI DIRECTORS

Red de Directivos de AI Network

Atención al Cliente y Ventas con IA



Patrocina: **IIElevenLabs** **alter mind**

Organiza:

AI Network
Artificial Intelligence Association

Partner:

AXICOM

Destacamos

- ④ ***“La voz será una de las interfaces principales de la inteligencia artificial en los próximos años.”***
- ④ ***“La inteligencia artificial conversacional ya está pasando de la fase de experimentación a su despliegue en entornos reales de producción.”***
- ④ ***“Escalar la inteligencia artificial en las empresas requiere combinar innovación tecnológica con gobernanza, control y cumplimiento normativo.”***
- ④ ***“El verdadero reto de la IA no es solo desarrollar modelos, sino integrarlos en los procesos del negocio y en la cultura de las organizaciones.”***



La evolución de los modelos de negocio impulsada por la inteligencia artificial

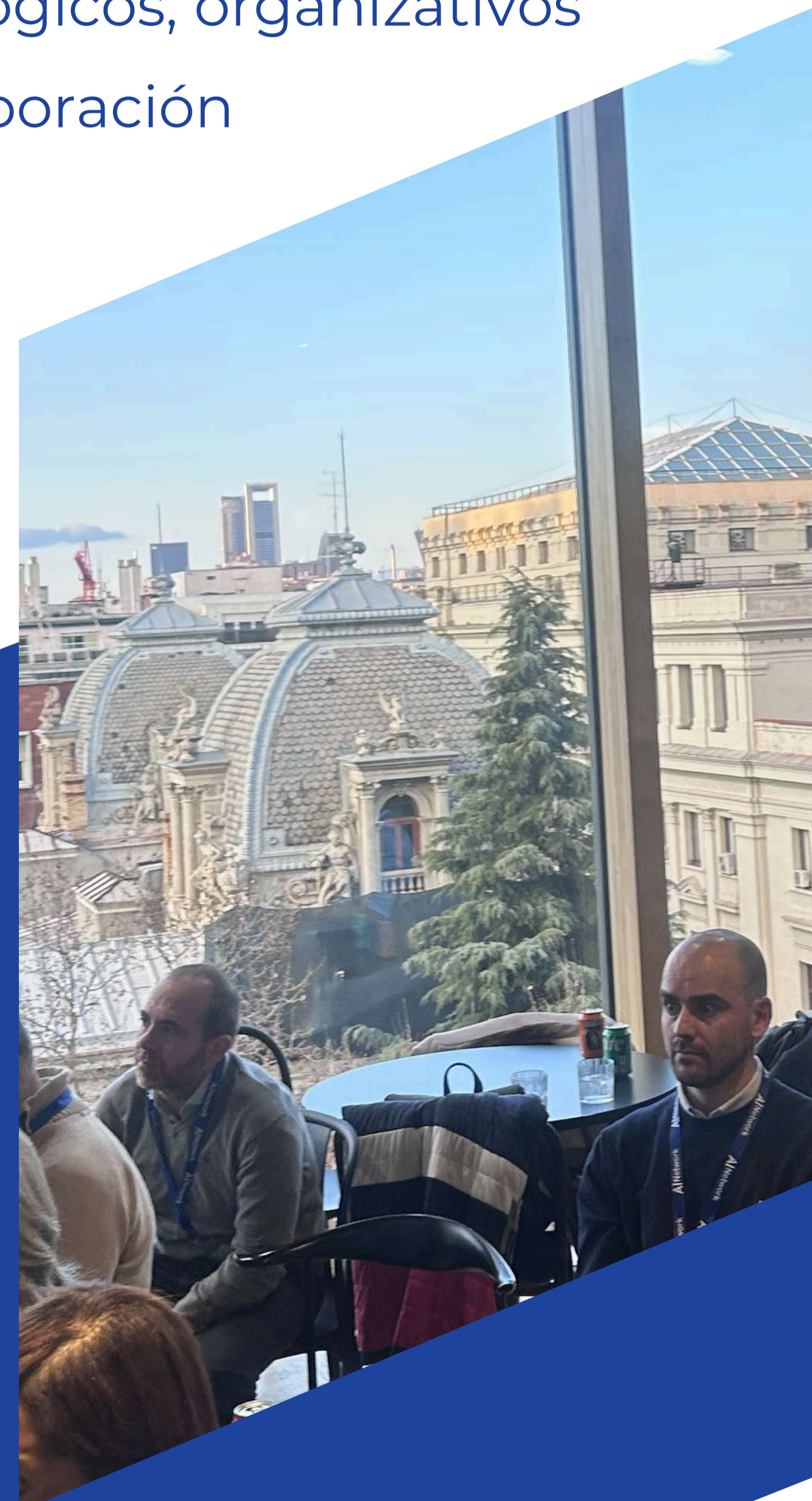
En esta **XVI edición de AI Directors** se abordó un nuevo desafío clave para las organizaciones: **cómo integrar la inteligencia artificial en sus modelos de negocio y procesos internos de forma eficiente, segura y sostenible.**

La jornada combinó presentaciones de empresas tecnológicas, demostraciones de **soluciones basadas en IA y espacios de debate** entre profesionales del sector. A lo largo de las diferentes intervenciones se analizaron algunos de los **principales retos que enfrentan actualmente las organizaciones en la adopción de inteligencia artificial**, desde la **integración de agentes conversacionales** en entornos corporativos hasta la **necesidad de establecer mecanismos de gobernanza** que permitan escalar estas tecnologías de forma controlada y alineada con los objetivos estratégicos de las empresas.

El papel de los agentes de voz en la adopción empresarial de la inteligencia artificial

Las intervenciones de compañías ofrecieron visiones complementarias sobre este proceso. Mientras **ElevenLabs** **mostró el potencial de los agentes de voz basados en inteligencia artificial** como nueva interfaz de interacción entre personas y sistemas digitales, **Altermaid** **puso el foco en la importancia de estructurar y gobernar** correctamente el ecosistema tecnológico para que la innovación con IA pueda desplegarse de forma ordenada y sostenible.

El encuentro también puso de relieve que **la adopción de la inteligencia artificial implica retos** tecnológicos, organizativos y culturales, que requieren una mayor colaboración entre equipos técnicos y áreas de negocio.



Qué requiere el paso de la IA del laboratorio a la producción

- **Tecnología integrada en el negocio:** La IA genera valor cuando se conecta con los sistemas clave de la empresa, como CRM, ERP o plataformas de datos.
- **Gobernanza y control del ecosistema de IA:** Es necesario contar con herramientas que permitan supervisar el uso de modelos, controlar costes y asegurar la trazabilidad.
- **Interfaces conversacionales naturales:** La voz y los agentes conversacionales se consolidan como nuevas formas de interacción con servicios digitales.
- **Cultura organizativa preparada para la IA:** La adopción de la IA requiere formación, colaboración entre equipos y liderazgo que impulse su uso en la organización.



"La inteligencia artificial solo genera valor cuando se integra en los sistemas y procesos reales de la organización y se gestiona con una gobernanza adecuada."

La XVI edición de AI Directors puso de manifiesto que **la adopción de la inteligencia artificial en las organizaciones requiere ir más allá de la experimentación tecnológica.** Integrar la IA en los procesos y sistemas reales de la empresa, establecer mecanismos de gobernanza y fomentar una cultura organizativa preparada para el cambio son factores clave para que estas tecnologías generen **valor de forma sostenible.**



ElevanLabs: Ofrecer el mejor modelo de audio en el mundo de la IA

ElevanLabs presentó su tecnología de generación de voz basada en inteligencia artificial, destacando el papel creciente de los agentes conversacionales en tiempo real dentro de las organizaciones. La compañía, fundada en 2022, **ha desarrollado modelos propios de audio capaces de interactuar en más de 70 idiomas** con latencias inferiores a un segundo, lo que permite crear asistentes de voz integrados en aplicaciones empresariales y servicios de atención al cliente.

ElevanLabs destacó su apuesta por el mercado español, **subrayando el creciente interés de las empresas por los agentes de voz**. Entre los avances presentados, la compañía anunció la incorporación del catalán entre los idiomas disponibles en sus modelos de voz en tiempo real.



Durante la sesión se subrayó que el verdadero **valor** de estos agentes **surge cuando se conectan a los sistemas operativos de la empresa** —como CRM, ERPs o bases de datos—, permitiendo automatizar procesos y resolver consultas de forma inmediata. Entre los ejemplos mencionados destacan proyectos con empresas como Deutsche Telekom o Revolut, donde **los asistentes de IA** ayudan a **mejorar la experiencia de usuario** y a escalar los servicios de soporte en múltiples idiomas.

“La voz será una de las interfaces clave entre las personas y la tecnología en los próximos años”



altermAIInd: Apuesta por la gobernanza de la inteligencia artificial

Altermaind, compañía tecnológica especializada en inteligencia artificial, gobernanza de modelos y transformación digital. **Su objetivo es ayudar a las organizaciones a adoptar y escalar el uso de la IA** dentro de sus procesos empresariales, combinando el desarrollo de plataformas propias con servicios especializados que acompañan a las empresas desde la identificación de casos de uso hasta el despliegue de soluciones en producción.

La empresa puso el foco en uno de los grandes **retos actuales** de la inteligencia artificial: **gestionar y gobernar el creciente ecosistema de modelos y herramientas** que utilizan las organizaciones.



En esta sesión, **Altermaind** presentó **Gravity**, una **plataforma** diseñada **para actuar como capa de gobernanza que conecta los modelos de IA con los equipos de desarrollo y negocio**, permitiendo monitorizar su uso, controlar costes y garantizar la trazabilidad. También mostró **Aurora**, una **herramienta visual para crear agentes de IA** de forma accesible para distintos departamentos. **La compañía destacó además la importancia** de impulsar un cambio cultural en las organizaciones, fomentando **la formación y la colaboración entre equipos técnicos y áreas de negocio.**

"El reto de la inteligencia artificial no es solo desarrollar modelos avanzados, sino gobernarlos e integrarlos de forma segura en la empresa."



Conclusiones

Esta sesión destacó que **la inteligencia artificial está pasando de la experimentación a su aplicación en entornos reales de negocio.** Para ello, la integración con los sistemas empresariales, la gobernanza tecnológica y la preparación cultural de las organizaciones se están convirtiendo en factores clave.

Las ponencias de **ElevenLabs** y **Altermaind** reflejaron dos **perspectivas complementarias de esta evolución.** Por un lado, el desarrollo de agentes conversacionales y **asistentes de voz** y por otro, el crecimiento del ecosistema de modelos de IA hace necesario **establecer plataformas y mecanismos que permitan gestionar su uso de forma segura,** controlada y alineada con la estrategia empresarial.



Cinco claves para pasar a la acción

- **Conectar la IA con los sistemas del negocio** con herramientas como CRM, ERP o bases de datos para generar valor real.
- **Establecer una gobernanza del ecosistema de IA.**
- **Explorar nuevas interfaces basadas en voz.**
- **Facilitar la creación de agentes y casos de uso**
Permitir que distintos equipos desarrollen y prueben soluciones de IA de forma sencilla.
- **Impulsar una cultura organizativa orientada a la IA**
fomentando la formación, colaboración entre equipos y liderazgo en la adopción de la IA.



Mesas de Trabajo: casos prácticos y de uso reales

Los casos reales compartidos por los asistentes fueron uno de los momentos más valiosos de la sesión.

Más allá de la teoría, **se presentaron ejemplos concretos** de cómo las empresas están comenzando a aplicar la inteligencia artificial en sus procesos y servicios, mostrando tanto sus beneficios como los retos asociados a su implementación.



La adopción de la IA conversacional avanza, pero el reto cultural sigue siendo clave

Los participantes coincidieron en que, pese al rápido avance de la tecnología y sus oportunidades, **la resistencia cultural dentro de las organizaciones sigue siendo uno de los principales desafíos.**

En muchos casos, **las empresas muestran cierta reticencia inicial a implementar soluciones basadas en IA**, por ello, uno de los enfoques más efectivos consiste en **identificar casos de uso donde el valor generado sea evidente**, de modo que los beneficios de la tecnología resulten claros para toda la organización.

También **se destacó el potencial de la IA** en casos de uso **internos y entornos B2B** para automatizar tareas operativas.

Además, **se debatió sobre el desarrollo de agentes** integrados en dispositivos **(on-device)**, aunque todavía existen retos relacionados con su capacidad de procesamiento y despliegue.

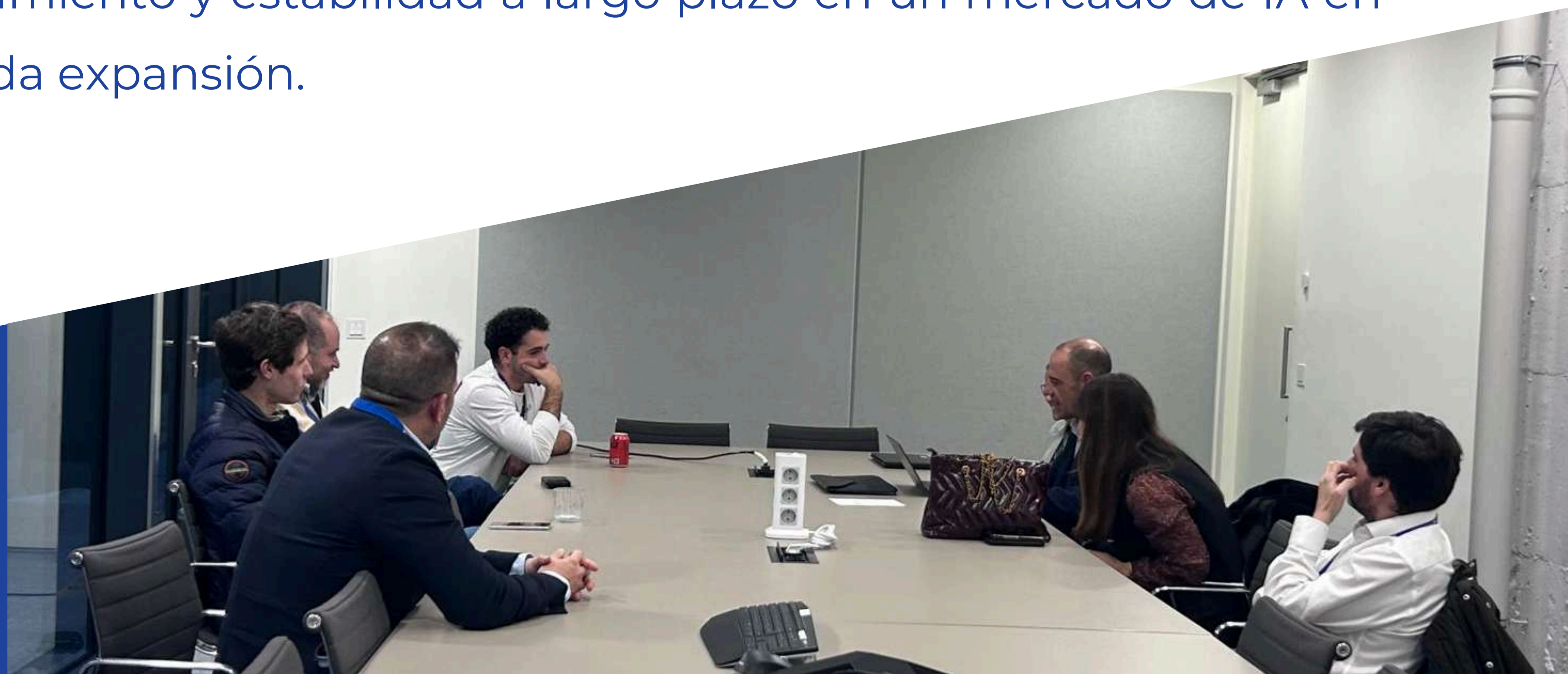


Del ruido del mercado a los primeros MVP: cómo empezar proyectos de IA con impacto

Muchos **participantes coincidieron** en que **el mercado actual está lleno de herramientas**, propuestas y opiniones contradictorias sobre cómo **implementar IA**, lo que **genera incertidumbre** en las organizaciones y dificulta identificar por dónde comenzar.

Los **expertos recomendaron** evitar buscar soluciones perfectas desde el inicio y **apostar por enfoques más ágiles**, comenzando con **MVPs** (productos mínimos viables) que permitan probar agentes de ia en casos concretos. Un ejemplo mencionado fue el uso de **FAQs** como primer escenario de implementación, ya que muchas empresas ya cuentan con este contenido y **permite validar la precisión de los agentes conversacionales**.

También **se destacó la importancia de evaluar la solidez de los proveedores tecnológicos**, analizando no solo sus funcionalidades, sino también su inversión, estrategia de crecimiento y estabilidad a largo plazo en un mercado de IA en rápida expansión.



Gobernanza y control: el reto de gestionar la IA una vez llega a producción

La tercera mesa de trabajo abordó el reto de gobernar y controlar los sistemas de inteligencia artificial cuando pasan a producción. Los participantes **coincidieron** en que, a medida que los agentes se integran en los sistemas empresariales, **es necesario establecer marcos claros de gestión de datos y funcionamiento de los modelos.**

Uno de los **temas clave** fue **la gobernanza de los datos**, destacando la importancia de definir políticas claras sobre dónde se almacenan, cómo se utilizan y qué información pueden procesar los sistemas, garantizando seguridad y cumplimiento normativo. También **se subrayó la necesidad de herramientas que permitan monitorizar el funcionamiento de los agentes en producción.**

Las empresas necesitan visibilidad sobre las consultas, respuestas e interacciones de los agentes **para optimizar su rendimiento**, medir su impacto y asegurar que los proyectos de IA generan valor real.



Empatía y adaptación: el papel humano en las conversaciones con IA

Los participantes debatieron sobre cómo los sistemas de inteligencia artificial deben ajustar su comportamiento según el contexto de la conversación, el perfil del usuario y la sensibilidad del tema tratado.

Uno de los puntos más destacados fue la necesidad de **diseñar agentes capaces de adaptarse al lenguaje**, tono y contexto cultural del usuario, algo especialmente relevante en interacciones con implicaciones personales o profesionales. En este sentido, se analizó **cómo los modelos pueden operar en distintos idiomas y estilos de comunicación, mejorando la experiencia de usuario y facilitando su uso en entornos internacionales.**

También **se analizaron casos sensibles como los procesos de recursos humanos**, donde **la IA puede ayudar** en tareas iniciales como el **filtrado de candidatos** o la gestión de consultas. **Sin embargo, los participantes coincidieron en que es imprescindible mantener supervisión humana en las decisiones finales** debido al posible impacto reputacional.



Conclusiones de las Mesas de Trabajo

“La inteligencia artificial conversacional ya está generando valor en múltiples sectores.”

Las mesas de trabajo de la XVI sesión de AI Directors mostraron que la **inteligencia artificial conversacional** está empezando a consolidarse en distintos sectores empresariales. Los participantes coincidieron en que el avance hacia la producción pasa por identificar casos de uso con valor claro, donde **los agentes de voz y texto** puedan mejorar la eficiencia operativa o la experiencia del cliente.

Al mismo tiempo, se destacó que el despliegue de estas tecnologías requiere **gobernanza, control de los datos y supervisión humana**, especialmente en procesos sensibles.

“El reto no es solo implementar agentes de IA, sino gobernar su uso dentro de la organización.”



Aprendizajes de esta edición:

La XVI edición de AI Directors destacó cómo la IA conversacional empieza a consolidarse en entornos empresariales.

Los casos compartidos mostraron oportunidades y retos en la adopción de agentes de voz y texto, así como la necesidad de escalar su uso de forma estructurada y alineada con el negocio.



Los conceptos más valiosos aportados por los participantes, en esta edición, han sido:

- ④ *"La inteligencia artificial conversacional está dejando de ser experimental para consolidarse en procesos reales dentro de las empresas."*
- ④ *"La voz se está convirtiendo en una de las interfaces más naturales para interactuar con servicios digitales y sistemas empresariales."*
- ④ *"El verdadero valor de la IA aparece cuando se integra con los sistemas del negocio y se gestiona con una gobernanza tecnológica adecuada."*
- ④ *"Escalar la inteligencia artificial en las organizaciones requiere combinar innovación tecnológica con cambio cultural y colaboración entre equipos."*

Comunidad

XV SESSION

AI DIRECTORS



AI Network
Artificial Intelligence Association

Agradecimiento a los Asistentes

AI DIRECTORS

Queremos dar las gracias a todos los asistentes por su participación y por contribuir a un debate de alto nivel.

- Gracias por compartir tu conocimiento y experiencia.
- Gracias por generar un espacio de aprendizaje y conexión.
- Gracias por hacer de AI Directors una comunidad de referencia para quienes estamos liderando la transformación con IA.

Este evento no es solo una sesión más, es el reflejo de que cuando compartimos, crecemos juntos. Seguimos construyendo este espacio con cada conversación, cada pregunta y cada insight que surge en nuestras reuniones.

Agradecimiento a los Asistentes

AI DIRECTORS

- **Maricruz Botello Taitt** – Banistmo – Directora de Productos Digitales
- **Alicia Cámara Prezero** – Directora Comercial
- **Alberto Candelas Caballero** – Masorange – Operation Intelligence & Transformation Manager
- **Juan Carlos Cebreiro Fernandez** – BASF – Project Manager
- **Francisco Carrillo** – TAI – CIO
- **Raquel Castuera** – Unidad Editorial – CM&DO
- **Esther Checa Gutiérrez** – T2ó – Global Head of Innovation
- **Marian de la Peña Cadenato** – Engie – Chief Data, Analytics and IT Officer
- **Pilar De la Rosa Prezero** – Jefa de Eficiencia
- **Pablo Fernandez** – Repsol – Data Tech Lead
- **Alejandro Fernández Bravo** – LEROY MERLIN – AI PRODUCT OWNER
- **Iñigo Fernández Sanz** – Moeve – R&D & Digital Innovation AI Specialist
- **Susana Fuentes Rodríguez** – Grupo hna – Head of Digital Transformation & Innovation
- **Carolina García Cortés** – prosegur security – Innovation manager
- **Simon Gonzalez Martin** – STEF – Digital Champion
- **Mauricio Guillen** – Rodio Kronsa – Director Tx Digital y Mkt
- **Inmaculada López Del Pino** – ING Bank – Voice virtual Assistant product manager
- **Fernando Manso** – FedEx – Managing Director Planning & Engineering South Europe
- **Victor Martin** – Leroy Merlin – Head of Data Analytics

Agradecimiento a los Asistentes

AI DIRECTORS

- **Yanka Martín Gonzalez** – Banco Santander – CRO Expert
- **Victor Martín Moreno** – Alstom – Data Science & AI Leader
- **Felicidad Martínez** – Cir62 – CEO
- **Javier Morató** – HNA – Responsable Innovación
- **Alvaro Queipo de Llano** – EDP – Acceleration Office Expert
- **Jesús Rodríguez Peña** – Prosegur CASH – Head of AI
- **Jorge Rano Puente** – Quijoe España – CDO
- **Cristian Ruiz** – Grupo Lexer – CIO
- **Natalia Serrano Olabarría** – ND – Digital hr manager
- **Rafael Socorro** – ACCIONA – Head of Data & Advanced Analytics
- **Pablo Tapias** – RES – Director Global de Logística y Almacenes
- **Francisco Valle** – EGPE – INNOVATION
- **Irene Vizoso Raya** – GLS – Project Manager

Asistentes

AI DIRECTORS

AI Network:

Tomás Martínez Buero – Presidente AI-Network

Mariano Muñoz Martín – Director AI Directors Session

Unai Obieta Jiménez – Director AI Directors Session

Juan Antonio Sáez – Director de Proyectos y Relación con Empresas

Roberto Piccini – Director de Operaciones y Proyectos

Julio Lema – Vocal AI-Network

Adrian Bertol Pinilla – AI-Network – Vocal de la Junta Directiva

Juan Pedro Cabanas Baratas – AI-Network – CDO

Quique Díaz Paradelo – AI-Network – Comunicación

Guillaume Leorat – AI-Network – Socio

Carlos Sanchez Carrero – AI-Network – Comercial

Antonio Cobos González – AI-Network

Benjamín Martín Trujillo – AI-Network

Patrocinadores

AI DIRECTORS

Desde AI-Network, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestros patrocinadores, cuyo apoyo ha sido fundamental para hacer posible este evento.

Vuestra presencia ha hecho que el papel del patrocinador trascienda el logo para convertirse en voz y reflexión compartida.

II ElevenLabs

Gracias especiales a la participación de Marcos Valera GTM - ElevenLabs, Oscar Lanzendorf GTM - ElevenLabs.

Otros asistentes del equipo

Borja Batlle - GTM - Elevenlabs

Niccoló Virno - GTM - Elevenlabs

Patrocinadores

AI DIRECTORS

The logo for altermind, featuring the word "alter" in a bold, lowercase sans-serif font above the word "mind" in a similar font, both in white on a black rectangular background.

Gracias especiales a Roberta Campione Director & Sales and Strategic Partnerships - altermAIInd y Miguel Ángel López Muñoz Chief Revenue Officer - Finomnia.

Otros asistentes del equipo

Sergiu Ghior - altermAIInd

Daniel Salgado - altermAIInd

AXICOM

Y un agradecimiento especial a Mónica González y Javier Fraile de Axicom, nuestro partner, por brindarnos el espacio que ha hecho posible este encuentro.

AI Network
Artificial Intelligence Association



Próximamente

➔ IA EN FEMENINO

20 de Mayo 2026



SCAN ME



AI Network

Artificial Intelligence Association

Contacto



www.ai-network.org



[@ai_network_es](https://www.instagram.com/ai_network_es)



info@ai-network.org



www.linkedin.com/company/artificial-intelligence-network



[@AI_Network_es](https://twitter.com/AI_Network_es)



[@AI_Network_es](https://www.youtube.com/@AI_Network_es)