IAméricas

Guía para PyMEs de selección de proveedores de sistemas de inteligencia artificial

Esta guía ha sido creada originalmente por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), la organización empresarial que promueve e impulsa la digitalización de la economía española. Formada por una red de más 500 empresas de los sectores clave, apoyamos el desarrollo de la economía digital a través de la representación y defensa de los intereses de nuestros asociados, la divulgación, investigación y creación de sinergias entre actores clave y la generación de confianza en el entorno digital.

www.adigital.org

Esta versión de la guía se ha creado específicamente para la iniciativa IAméricas, proyecto co-liderado por Adigital y BID Lab, el brazo de innovación y emprendimiento del Banco Interamericano de Desarrollo.

Copyright © 2025 Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra está bajo una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (CC-IGO BYNC-ND 3.0 IGO) (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando crédito a Adigital y BID. No se permiten obras derivadas. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del proyecto Iaméricas (RAI 4 Growth) que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI. El uso del nombre del proyecto Iaméricas (RAI 4 Growth) para cualquier fin que no sea para la atribución y el uso del logotipo, estará sujeta a un acuerdo de licencia por separado y no está autorizado como parte de esta licencia CC-IGO. Notar que el enlace URL incluye términos y condicionales adicionales de esta licencia.

Tabla de contenidos

1. Introducción y propósito 3

2. Diferencias entre un sistema IA y un modelo IA 4

¿Qué es un modelo de IA? 4

¿Qué es un sistema de IA? 4

Por qué importa esta distinción al seleccionar proveedores 5

3. Hoja de Ruta paso a paso 7

Paso 1: Preparación interna 7

Paso 2: Preselección de proveedores 8

Paso 3: Checklist de evaluación de proveedores 9

Paso 4: Validación con pruebas reales 11

Paso 5: Comparar propuestas y elegir 12

Paso 6: Negociación contractual 15

Paso 7: Despliegue e integración 17

Paso 8: Monitorización y mejora continua 20

3. Checklist para selección de proveedores 22

4. Conclusión 28

1. Introducción y propósito

La adopción de soluciones de inteligencia artificial supone un reto para muchas PyMEs, principalmente debido a la falta de conocimiento sobre qué buscar en un proveedor y cómo comparar distintas ofertas. Esta guía propone una hoja de ruta práctica con checklists claros para que los responsables de la empresa puedan:

- Comprender sus propias necesidades y restricciones.
- Identificar criterios técnicos, legales, de gobernanza y económicos.
- Evaluar candidatos de manera sistemática.
- Tomar una decisión informada minimizando riesgos.

Todas las orientaciones y checklists presentados en esta guía tienen un carácter meramente informativo y no constituyen asesoramiento legal ni sustituyen la consulta con un profesional especializado. Cada PyME debe evaluar cuidadosamente su situación concreta, considerar la normativa aplicable en su país o sector, y, en caso de duda, acudir a asesores jurídicos o consultores expertos en inteligencia artificial y protección de datos antes de tomar decisiones definitivas.

2. Diferencias entre un sistema IA y un modelo IA

Uno de los errores más frecuentes al evaluar soluciones de inteligencia artificial es confundir el "modelo" con el "sistema". Esta distinción es clave, ya que los proveedores pueden ofrecer modelos entrenados, sistemas completos, o servicios sobre sistemas existentes, y cada caso implica riesgos, costes y responsabilidades diferentes.

¿Qué es un modelo de IA?

Un modelo de IA es un artefacto entrenado sobre datos que aprende a realizar una tarea específica: predecir, clasificar, traducir, generar texto o imágenes, etc.

- En esencia, es una función matemática compleja que transforma entradas en salidas aprendiendo patrones.
- Puede estar entrenado con millones o miles de millones de ejemplos, pero por sí solo no es útil para una pyme sin envoltorio funcional.

Ejemplos de modelos:

- GPT-4o: genera texto a partir de texto.
- DALL·E: genera imágenes desde descripciones.

Importante: Muchos proveedores usan modelos públicos o open source (como HuggingFace o Meta AI), pero no lo indican claramente. Pregunta siempre:

> "¿Este modelo es propio, de terceros, o una adaptación?"

¿Qué es un sistema de IA?

Un sistema de IA es una aplicación funcional que utiliza uno o varios modelos de IA, y los integra dentro de una arquitectura más amplia que incluye:

- Interfaz de usuario (web, app, API, panel de control…)
- Lógica de negocio (qué hacer con la salida del modelo)
- Gestión de datos (almacenamiento, trazabilidad, anonimización…)

- Módulos de control humano (revisión, feedback, ajuste)
- Auditoría, seguridad, cumplimiento normativo (registro de decisiones, logs, explicabilidad)

Ejemplo: Una herramienta de IA para ventas que:

- Escucha reuniones por videollamada (input)
- Transcribe con un modelo de audio (Whisper)
- Resume con un modelo de lenguaje (GPT-4)
- Analiza sentimientos con otro modelo (BERT)
- Almacena resultados en el CRM con alertas al equipo

Esto es un sistema. La IA es una parte, no todo.

Por qué importa esta distinción al seleccionar proveedores

- Evita confusiones: no es lo mismo un proveedor que desarrolla modelos desde cero que uno que integra estos modelos en su aplicación.
- Mejora la evaluación de riesgos: los riesgos éticos, legales y operativos dependen de cómo está diseñado el sistema, no solo del modelo.
- Permite exigir responsabilidades: si hay errores, debes saber si vienen del modelo (sesgos, alucinaciones) o del sistema (mal diseño de flujos o interfaces).
- Optimiza decisiones de compra: muchas PyMEs no necesitan modelos propios. Necesitan sistemas robustos con IA integrada, mantenidos y auditables.

Esto nos lleva a los temas ante los que una PyME ha de estar alerta:

- “Usamos nuestra propia IA”. Sin evidencia, es marketing. Pide especificaciones.
- “Es un modelo propio”. ¿Realmente está entrenado desde cero o es un fine-tuning (ajuste) sobre uno público?
- “Es un sistema cerrado, no puedes ver qué modelo usa”. Pide al menos información sobre la procedencia y licencia del modelo.
- “Nos basamos en GPT”. ¿Qué versión?, ¿cómo lo integran?, ¿se podría cambiar el modelo en el futuro? Si es así, ¿cómo se informa a la PyME?

El modelo de IA es como el motor de un coche: potente, técnico, pero inútil sin el resto. El sistema de IA es como el vehículo completo: motor, carrocería, frenos, volante, sensores, etc. De la misma manera, a la PyME no le interesa el motor suelto. Le interesa conducir de forma segura, eficiente y conforme a la ley. En definitiva, ¿quién se hace responsable si algo falla: el proveedor del modelo o el proveedor del sistema?

3. Hoja de Ruta paso a paso

Paso 1: Preparación interna

Antes de elegir un proveedor de soluciones de inteligencia artificial, es esencial que la PyME tenga claro qué problema quiere resolver y en qué condiciones operativas y legales.

Definir el caso de uso concreto

Una PyME necesita identificar una aplicación concreta que requiera capacidades de IA. Por tanto, piensa en términos de procesos, necesidades del cliente o automatización interna.

Ejemplo: “Queremos automatizar la atención básica de clientes en nuestra tienda online para responder preguntas frecuentes en menos de 2 segundos”.

Inventariar recursos y restricciones

- Presupuesto mensual disponible para licencias de software como servicio (SaaS) o despliegues locales.
- Restricciones de privacidad y localización de datos: ¿Tus datos pueden salir de tu país? ¿Requieres cumplimiento estricto de tu legislación local en materia de protección y privacidad de datos?
- Capacidad técnica interna: ¿Tienes personal que pueda integrar APIs o mantener un sistema local?

Ejemplo: el objetivo de es responder preguntas sobre stock y devoluciones.

- Infraestructura actual: PC con CPU i7, 8GB RAM.
- Presupuesto: 200 USD/mes.
- Restricción: datos de pedidos deben alojarse en servidores en Chile.

Paso 2: Preselección de proveedores

Buscar soluciones, no modelos

La mayoría de PyMEs no necesitan modelos de IA, sino sistemas ya listos para usar o que puedan adaptarse con poca integración. Prioriza proveedores que ofrezcan aplicaciones funcionales con IA integrada.

Fuentes confiables

- Directorios de soluciones de IA Responsable: IAméricas, Adigital.
- Asociaciones empresariales locales.
- Consultoras con experiencia sectorial.
- Plataformas SaaS con IA integrada (Zendesk, Freshdesk, Zoho, etc.).

Filtra por:

- Tipo de proveedor:
    - Grandes plataformas (Google Workspace con IA, Microsoft Copilot, etc.)
    - Proveedores medianos con soluciones sectoriales.
    - Startups especializadas en soluciones plug & play.
- Referencias en tu sector.
- Cumplimiento normativo.

Ejemplo: En un e-commerce de juguetes, prioriza soluciones como chatbots para Shopify, asistentes de Zendesk, o herramientas de resumen de tickets ya integradas con tu CRM.

Paso 3: Checklist de evaluación de proveedores

Al evaluar proveedores, cada criterio responde a una preocupación concreta que afecta directamente al negocio. A continuación, se detallan los aspectos clave y por qué importan:

A. Funcionalidad del sistema

Muchas soluciones en el mercado solo ofrecen “el motor” de la IA (modelo) pero no el vehículo completo. Las PyMEs necesitan sistemas funcionales que puedan desplegar e integrar sin desarrollos complejos. No pienses solo en la IA sino en todo lo que necesitas. Puede que incluso llegues a la conclusión de que NO necesitas una solución con IA.

- ¿Ofrecen una solución funcional (no solo el modelo)?
- ¿Incluye interfaz, flujos de negocio, integración con tus sistemas (ERP, CRM)?
- ¿Puede instalarse localmente o sólo funciona en la nube?

B. Integración y mantenimiento

Una solución potente pero difícil de integrar puede volverse inviable. Es fundamental saber si tu equipo (interno o externo) podrá mantenerla y adaptarla sin depender continuamente del proveedor.

- ¿Requiere soporte técnico interno o es llave en mano?
- ¿Ofrecen API o plugins preconfigurados?
- ¿Está documentado en tu idioma o idiomas de referencia?

C. Privacidad y localización de datos

El uso de IA no exime del cumplimiento normativo. Un proveedor que no respete la localización de datos puede poner en riesgo a la empresa frente a reguladores y clientes.

- ¿Dónde se alojan los datos?
- ¿Se retienen logs o contenidos generados?
- ¿Cumple con las regulaciones locales sobre privacidad y protección de datos?

D. Gobernanza y responsabilidad

Una solución de IA puede generar errores con consecuencias legales o reputacionales. Necesitas saber quién se hace responsable y si puedes auditar su funcionamiento.

- ¿El proveedor asume responsabilidades contractuales en caso de error?
- ¿Incluyen informes de auditoría, evaluaciones de sesgo o impacto?
- ¿Han sido certificados o están alineados con la IA Responsable?

E. Soporte y escalabilidad

Si la solución falla en momentos críticos o no escala durante una campaña, podría afectar directamente a tus ventas y a la satisfacción del cliente.

- ¿Cómo escalan ante picos de demanda?
- ¿Hay soporte técnico en horario comercial local?
- ¿Garantizan tiempo de respuesta en incidencias?

F. Modelo de costes y contratación

Muchas soluciones de IA parecen económicas al inicio, pero esconden costes ocultos por uso, almacenamiento o soporte. Es clave entender el coste real a 12 meses.

- ¿Cobran por usuario, por transacción, por uso?
- ¿Ofrecen escalabilidad en precios?
- ¿Hay prueba gratuita o demo funcional?

Paso 4: Validación con pruebas reales

Antes de comprometerse con un proveedor, es fundamental validar que el sistema de IA funciona bien en tu contexto real. A continuación se presentan distintas formas de hacerlo, junto con el motivo de su utilidad.

Demo guiada o sandbox funcional

Pedir acceso a una versión de prueba de la aplicación o sistema, que permita usar sus funcionalidades en un entorno de pruebas.

Permite comprobar la facilidad de uso, interfaz, tiempos de respuesta y funcionalidades sin necesidad de instalar nada ni exponer datos reales. Ideal para valorar la experiencia general.

Prueba gratuita con casos reales

Pedir una cuenta de prueba donde puedas realizar consultas reales con datos no sensibles (por ejemplo, descripciones de productos, preguntas frecuentes).

Esto verifica la pertinencia y calidad de las respuestas generadas en el dominio concreto de tu negocio, y permite anticipar posibles ajustes necesarios.

Validación conjunta por videollamada

Pedir una reunión técnica de 30–45 minutos donde puedas presentar uno o dos casos reales, que el proveedor resuelva en tiempo real con su sistema.

Es la forma más directa y eficaz de ver el sistema en acción, plantear preguntas y validar compatibilidad técnica y cultural. Evita semanas de intercambio de correos y pruebas aisladas.

Paso 5: Comparar propuestas y elegir

Reunir la información de la checklist (Paso 3) y los resultados de la validación (Paso 4) para puntuar cada proveedor en una tabla comparativa:

Criterio	Peso (%)	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor C	Observaciones / Ejemplos
Necesidades funcionales	20	9/10	7/10	6/10	La aplicación ofrecida permite gestionar los pedidos en los dos países de referencia.
Infraestructura y escalado	15	8/10	9/10	5/10	El proveedor ofrece autoescalado sin afectar a la operación continuada del servicio.
Privacidad y seguridad	20	8/10	9/10	7/10	El proveedor cumple con la legislación de privacidad y protección del país 1, y está

					trabajando para obtenerlo en el país 2 en la fecha XXX.
Cumplimiento legal y RAI (IA Responsable)	15	7/10	8/10	6/10	El proveedor está certificado en transparencia de su sistema de IA.
Soporte y formación	10	9/10	7/10	8/10	Se ofrece soporte 24x7 y formación online actualizada.
Coste (TCO, total cost of ownership)	15	6/10	8/10	9/10	C = $150 /mes; B = $250 /mes; A = $400 /mes.
Ética y sostenibilidad	5	7/10	9/10	6/10	El proveedor ofrece información actualizada de eficiencia energética de sus sistemas.

Total ponderado	100	—	—	—	—

En este caso, nos encontramos con que:

- El proveedor A ofrece una solución robusta y funcional, ideal para operaciones en varios países. Ofrece soporte y formación, pero es el más costoso del conjunto. Cumple bien en privacidad y uso responsable en IA, pero su infraestructura de escalado no es tan avanzada como la de B.
- El proveedor B está equilibrado en todas las áreas. Destaca en escalabilidad y cumplimiento legal (incluyendo aspectos de IA Responsable). Su coste mensual es medio, y aunque tiene menos soporte que A, puede ser una opción sólida para empresas que priorizan cumplimiento y fiabilidad técnica.
- Por último, el proveedor C es la opción más económica, pero con limitaciones significativas en funcionalidad y escalabilidad. Cumple parcialmente con requisitos legales y de privacidad, pero aún no cubre todos los países. Puede ser útil en entornos controlados o pruebas piloto, pero con más riesgo en despliegue operativo.

La puntuación final ayuda a la PyME a tomar una decisión informada.

Paso 6: Negociación contractual

Una vez identificado el proveedor más adecuado, llega el momento de establecer condiciones claras que protejan los intereses de la PyME y aseguren la calidad del servicio.

Entregables mínimos

- Licencias de uso del sistema, accesos a paneles de configuración, integraciones disponibles (API, plugins), documentación técnica clara y en los idiomas de referencia de la PyME.
- Manual de integración paso a paso adaptado al contexto de la PyME (por ejemplo, integración con Shopify, HubSpot o ERP local).

Establecer claramente qué recibirás desde el primer día evita malentendidos y acelera el despliegue real de la solución.

Cláusulas clave del contrato

- Responsabilidad por fallos: El proveedor debe asumir responsabilidad en caso de filtración de datos, errores del sistema o incumplimientos.
- Garantía de SLA (acuerdo de nivel de servicio, service level agreement): Ejemplo: Uptime ≥ 99 %, con reembolsos proporcionales por incumplimiento.
- Duración flexible: Contratos renovables mensualmente y con posibilidad de cancelación sin penalizaciones excesivas.

Un contrato que equilibre flexibilidad con garantías protege a la PyME ante fallos, cambios de estrategia o dependencia excesiva del proveedor.

Modelo de precios y facturación

- Precio mensual cerrado o variable según uso.
- Posibilidad de descuentos por volumen, trimestres adelantados, o pagos anuales.
- Inclusión de costes de soporte y formación dentro del paquete contratado.

Conocer el coste total real (TCO, total cost of ownership) evita sorpresas. Los planes "económicos" pueden acabar siendo los más caros si incluyen costes ocultos.

Formación y soporte incluidos

- Horas de onboarding para el equipo.
- Acceso a materiales de autoformación (videos, manuales, checklists).
- Recomendaciones de buenas prácticas para sacar el mayor provecho de la herramienta.

Sin formación, el sistema puede usarse mal o infrautilizarse. Una buena experiencia depende también del acompañamiento inicial.

Ejemplo práctico: "Firmamos un contrato con un proveedor SaaS especializado en IA para atención al cliente. Por 250 €/mes obtenemos acceso a la plataforma con panel en castellano, API REST para integración con Shopify, SLA del 99,9 %, soporte en horario laboral, y 2 sesiones de formación online."

Paso 7: Despliegue e integración

Una vez firmado el contrato, es momento de desplegar la solución de IA en tu entorno real y asegurar que se integre con tus sistemas, cumpliendo tus expectativas técnicas y de negocio.

Preparar el entorno de despliegue

Para soluciones en la nube (caso más habitual):

- Configurar acceso seguro a la API del proveedor (token, clave, cuenta de acceso).
- Establecer variables de entorno y permisos para quienes usen o gestionen el sistema.
- Ejemplo: Configurar ChatGPT o Freshdesk Copilot como parte del flujo de soporte.

Para instalaciones locales o híbridas (menos frecuente):

- Validar que tu infraestructura (PC, servidor local, red) es compatible.
- Instalar contenedores o librerías necesarias (Docker, Python, etc.) según documentación del proveedor.
- Ejemplo: Probar que una herramienta de IA funciona offline en un entorno controlado (p.e. una fábrica sin conexión continua a internet).

Integración con sistemas existentes

- Identificar qué sistemas necesitan interactuar con la IA: CRM, ERP, tienda online, gestor de tickets, etc.
- Usar APIs, plugins o conectores que permitan integrar la solución sin desarrollos complejos.
- Ejemplo: Configurar que un chatbot con IA consulte el stock directamente desde el ERP antes de responder al cliente.

La IA debe integrarse en los procesos existentes. Si queda aislada, no generará valor ni eficiencia real.

Pruebas de aceptación

- Simular escenarios reales (consultas típicas, datos reales anonimizados).
- Medir tiempos de respuesta, precisión de las respuestas, errores frecuentes.
- Incluir casos extremos o atípicos (inputs largos, errores ortográficos, preguntas inusuales).

Estas pruebas ayudan a ajustar configuraciones y detectar fallos antes de que impacten a los clientes o usuarios finales.

Formación al equipo

- Realizar un taller interno (1–2 horas) para explicar cómo funciona la solución, qué puede y qué no puede hacer.
- Asegurar que el equipo sabe cómo reportar errores o mejorar resultados.
- Documentar procesos clave: cómo activar o desactivar el sistema, interpretar resultados, escalar incidencias.

La adopción de IA no es solo técnica, sino organizativa. Si el equipo no confía o no entiende la herramienta, se usará mal o no se usará.

Checklist final de despliegue

- Acceso a entorno de producción funcionando: el sistema de IA está operativo y se ha validado el acceso por parte del equipo asignado.
- Integración con sistema clave verificada (CRM, tienda, etc.): la IA puede acceder y consultar datos de negocio relevantes sin errores.
- Pruebas de latencia y calidad realizadas: se han ejecutado al menos 20 consultas de prueba y la latencia media es menor a 2 segundos, con tasa de error menor del 5%.
- Equipo formado y manuales accesibles: el equipo ha recibido una formación mínima de 1 hora y dispone de una guía rápida en PDF o wiki interna.

Ejemplo práctico: Una PyME de servicios legales integra un asistente de redacción de contratos basado en IA en su suite de Microsoft 365. La solución se conecta por API, está limitada a ciertos usuarios, y el personal recibe una sesión de 90 minutos sobre buenas prácticas y validación humana del resultado.

Paso 8: Monitorización y mejora continua

Implementar un sistema de IA no termina con su despliegue. Para que genere valor sostenido en el tiempo y evite riesgos, es clave establecer un ciclo continuo de mejora y control.

Métricas básicas a vigilar

- Latencia promedio: Tiempo que tarda en generar una respuesta. Ideal que sea menor a 2 segundos en aplicaciones interactivas (chatbots, soporte al cliente).
- Precisión / Exactitud: Porcentaje de respuestas correctas o satisfactorias según pruebas manuales o retroalimentación del cliente.
- Tasa de error o "fallback": Proporción de veces que el sistema no entiende o responde con mensajes genéricos.

Si la IA responde lento o con errores frecuentes, afecta directamente a la experiencia del cliente y puede generar desconfianza o abandono.

Ejemplo: Si más del 10 % de los chats no reconocen productos o intenciones claras, se recomienda implementar un fallback automático que redirija al operador humano.

Detección de sesgos y deriva (drift)

- Revisar mensualmente entre 20 y 30 respuestas reales de la IA.
- Observar si hay patrones de sesgo (por ejemplo, fallos sistemáticos con nombres, acentos, dialectos, etc.).
- Vigilar si cambian los formatos de las preguntas o las expectativas del usuario (drift).

Los sistemas de IA pueden degradarse con el tiempo si cambian los datos de entrada o el contexto. Detectar estos cambios a tiempo evita errores costosos o comportamientos inapropiados.

Ejemplo: Si los usuarios comienzan a preguntar "¿Hacéis envíos a Canarias?" en lugar de "¿Enviáis fuera de la península?", y la IA no responde correctamente, puede ser necesario ajustar prompts, ampliar entrenamientos o cambiar configuraciones.

Actualizaciones periódicas

- Revisar cada 3–6 meses:
    - Nuevas versiones de la solución IA (p.e. pasar de GPT-3.5 a GPT-4o).
    - Cambios regulatorios relevantes (reglamentos de inteligencia artificial, protección de datos, regulaciones sectoriales).
    - Mejoras disponibles en el sistema (nuevas funciones, integraciones).

La IA evoluciona rápidamente. Estar al día permite aprovechar mejoras de rendimiento, eficiencia o cumplimiento legal. Recomendamos planificar una sesión de "refresco" de 2 horas cada semestre con el proveedor para revisar actualizaciones técnicas y regulatorias. En muchos casos los propios proveedores organizan sesiones similares.

Revisión contractual anual

- Verificar cumplimiento de nivel de servicio (tiempo de respuesta, disponibilidad, soporte).
- Evaluar si el uso ha crecido o cambiado (p.e. aumento de volumen de interacciones).
- Negociar ajustes en precios, capacidad o extensión funcional del sistema.

Un contrato que funcionaba hace 12 meses puede haber quedado obsoleto si la PyME ha crecido, el uso se ha duplicado o las condiciones regulatorias han cambiado. La revisión contractual evita sorpresas y alinea expectativas.

Ejemplo: La PyME ha pasado de 1.000 consultas al mes a más de 2.500. Esto puede justificar una renegociación del precio por tramos o la ampliación del soporte técnico.

3. Checklist para selección de proveedores

Utiliza esta tabla para asegurarte de que no se te escapa nada.

Paso	Pregunta	Racional
Paso 1: Preparación interna	1.1 ¿Tienes definido un caso de uso concreto para aplicar IA en tu empresa?	Foco y claridad antes de evaluar soluciones.
	1.2 ¿Has definido el presupuesto mensual/anual disponible para esta solución?	Evita sobrecostes y filtra propuestas viables.
	1.3 ¿Sabes si los datos implicados requieren cumplimiento normativo (RGPD, LOPD, etc.)?	La privacidad es innegociable.
	1.4 ¿Tu equipo tiene capacidades técnicas para integrar o mantener la solución?	Determina si necesitas un proveedor “llave en mano”.

Paso	Pregunta	Racional
Paso 2: Preselección de proveedores	2.1 ¿Has consultado directorios o fuentes confiables (IAméricas, Adigital, asociaciones sectoriales)?	Reduce el riesgo de seleccionar soluciones inmaduras.
	2.2 ¿Has filtrado por experiencia sectorial, tamaño del proveedor y nivel de cumplimiento legal?	Alinea expectativas con capacidades.
	2.3 ¿Tienen casos de éxito o testimonios relevantes en tu sector?	La evidencia práctica es más útil que las palabras.
Paso 3: Evaluación comparada de proveedores	3.1 ¿Ofrecen un sistema funcional (interfaz, lógica de negocio, conectividad), no solo un modelo?	La mayoría de PyMEs necesita soluciones listas para usar.
	3.2 ¿El sistema puede integrarse con tus herramientas (CRM, web, ERP, etc.)?	Evita islas tecnológicas.
	3.3 ¿Dónde se alojan los datos y bajo qué condiciones se procesan?	Protege legalmente tu negocio.

Paso	Pregunta	Racional
	3.4 ¿Qué garantías ofrece el proveedor si el sistema falla o incurre en errores graves?	Evita vacíos contractuales.
	3.5 ¿Disponen de soporte en los idiomas de referencia de tu PyME y documentación accesible?	Mejora la experiencia del equipo.
	3.6 ¿El modelo de precios es claro y coherente con tu uso previsto?	Comparar sin sorpresas requiere transparencia.
Paso 4: Validación con pruebas reales	4.1 ¿Has accedido a una demo, sandbox o entorno de prueba funcional?	Ver para creer.
	4.2 ¿Has probado casos reales o ejemplos típicos con la solución?	Verifica utilidad en tu contexto.
	4.3 ¿Tuviste una sesión técnica con el proveedor para resolver dudas en tiempo real?	Mejora la confianza técnica y cultural.

Paso	Pregunta	Racional
Paso 5: Comparar propuestas y elegir	5.1 ¿Has establecido criterios ponderados (funcionalidad, privacidad, coste, soporte, cumplimiento)?	Facilita una comparación justa y transparente.
	5.2 ¿Has completado una tabla comparativa con puntuación y observaciones por proveedor?	Ejemplo: A = más completo, B = mejor coste, C = más escalable.
	5.3 ¿Has identificado claramente qué propuesta se adapta mejor a tus prioridades?	La decisión no siempre es sobre "el mejor", sino sobre el mejor para ti.
	5.4 ¿Has documentado la decisión para poder justificarla ante tu equipo, junta, etc.?	Mejora trazabilidad y gestión del cambio.
	6.1 ¿El contrato especifica entregables claros (licencias, accesos, documentación técnica)?	Evita malentendidos en el despliegue.

Paso	Pregunta	Racional
Paso 6: Negociación contractual	6.2 ¿Incluye cláusulas de responsabilidad, niveles de servicio (SLA) y condiciones de salida?	Asegura continuidad operativa.
	6.3 ¿Hay formación inicial incluida (sesión remota, tutoriales, onboarding)?	Facilita la adopción por tu equipo.
	6.4 ¿Las condiciones económicas están claras y sin costes ocultos?	Importante para una PyME con recursos limitados.
Paso 7: Despliegue e integración	7.1 ¿El sistema ya funciona en tu entorno de producción (API key, permisos, cuentas activadas)?	Paso mínimo para operar.
	7.2 ¿Está correctamente integrado con tus sistemas principales (CRM, sitio web, ERP)?	Genera automatización y evita duplicar tareas.
	7.3 ¿Se han realizado pruebas funcionales y de latencia con datos reales?	Anticipa errores y ajusta antes del uso intensivo.

Paso	Pregunta	Racional
	7.4 ¿Tu equipo ha recibido formación básica y dispone de manuales o guías de uso?	Clave para el uso responsable y eficiente.
Paso 8: Monitorización y mejora continua	8.1 ¿Tienes definido un panel de métricas básicas (latencia, tasa de error, precisión)?	Sin medición, no hay mejora.
	8.2 ¿Revisas regularmente ejemplos reales para detectar sesgos o deriva del sistema?	Evita impactos reputacionales o legales.
	8.3 ¿Revisas cada 3–6 meses si hay actualizaciones tecnológicas o regulatorias relevantes?	La IA cambia rápido: no quedarse atrás.
	8.4 ¿Haces revisión contractual al menos una vez al año?	Permite renegociar condiciones o ampliar capacidades.

4. Conclusión

Esta hoja de ruta y checklist permiten que las PyMEs sorteen la barrera del desconocimiento al seleccionar un proveedor de IA. Al seguir estos pasos, incluso sin experiencia previa, podrás:

- Entender las diferencias fundamentales entre tipos de modelos.
- Comunicar claramente tus necesidades y evaluar propuestas de forma homogénea.
- Minimizar riesgos de seguridad, legales y económicos.
- Asegurar un acompañamiento adecuado que garantice resultados óptimos.

Aun así, el conocimiento profundo del sector de la PyME y del contexto de la PyME en sí siguen siendo fundamentales para tomar la mejor decisión.

¿Qué hacer ahora? En base a esta guía, hemos creado un pequeño formulario que indica de manera muy sencilla el nivel de preparación de una organización para trabajar con proveedores de sistemas de inteligencia artificial.

Puede entrar en https://adigital.typeform.com/to/Maorfei6 o acceder a este código QR.

¡Gracias por su interés!


IAméricas
adigital
BID LAB
powered by: fAIr LAC