visualTrans

La revolución digital en las aduanas

Inteligencia Artificial Agéntica: los empleados virtuales

XXII FORO ADUANERO LISBOA 2026

Apuntes de la charla impartida por Lois Vázquez
y Santiago González

Bienvenida

Lois Vázquez
Coordinador de Marketing y Comunicación

Buenos días a todos.

Gracias a Beatriz Orejudo, de Lantimar, por la presentación, y al Consejo General de Colegios de Agentes de Aduanas de España por volver a contar con nosotros.

Digo *volver* porque esta es la tercera vez que subimos a este escenario a hablar de inteligencia artificial. Y eso, en un tema que cambia cada pocos meses, tiene una ventaja y un riesgo. La ventaja es que podemos mirar atrás y comprobar qué acertamos y qué no. El riesgo es que nos repitamos. Así que hemos decidido empezar por lo primero, para asegurarnos de evitar lo segundo.

En 2024, desde este mismo escenario, mi compañero Santi os dijo una frase que entonces sonaba provocadora: que la inteligencia artificial no era ni tan inteligente ni tan artificial. El mensaje era de prudencia. Había mucho ruido, muchas promesas y poca sustancia, y lo que tocaba era no dejarse deslumbrar.

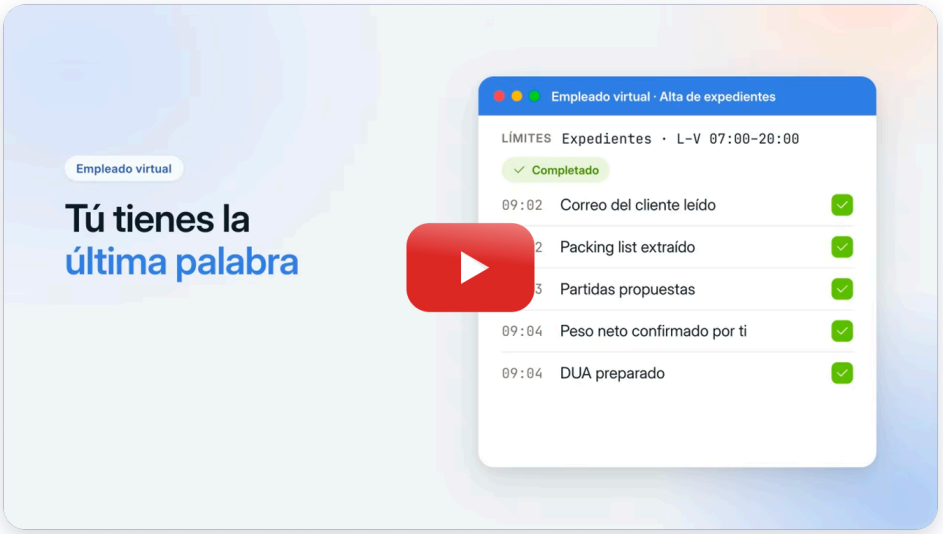
El año pasado, en A Coruña, el mensaje ya fue otro. Había herramientas de verdad sobre la mesa, y la conversación se desplazó al criterio: no todas las IA valen, no todos los usos valen, y lo importante no es usar inteligencia artificial, sino usarla bien. Se habló de fiabilidad. Se habló de especialización. Se habló de que una herramienta puede sugeriros un código arancelario que sencillamente no existe.

Este año queremos deciros que ese debate ya lo hemos resuelto. Y lo decimos en serio: miramos a esta sala y sabemos que la mayoría de vosotros ya tenéis IA funcionando en vuestro despacho. Puede que la hayáis contratado. Puede que la esté usando vuestro equipo sin que lo sepáis, desde el móvil, para redactar un correo o para entender una descripción comercial en chino. Pero está dentro.

Y cuando una tecnología ya está dentro, la pregunta deja de ser si funciona. La pregunta pasa a ser otra, bastante más incómoda:

¿Qué más podría estar haciendo por vosotros... y no está haciendo?

Eso es lo que hoy venimos a enseñaros. Os lo va a contar Santiago González, Product Owner de vCustoms en Visual Trans. Pero antes, queremos que lo veáis. Es un minuto.



Ver vídeo en Youtube

El futuro aduanero ya está aquí: trabajando con agentes de Inteligencia Artificial

Santiago González
Visual Trans Aduanas

1. Introducción: el uso real de la IA y el factor “envidia”

¿Para qué habéis usado la Inteligencia Artificial esta semana?

Si la respuesta es “para que me redacte un email” o “para preguntarle cuatro cosas”, tranquilos, no sois los únicos. La realidad es que la mayoría de la gente usa así la IA en su trabajo:

- Abre ChatGPT.
- Le pide algo suelto.
- Copia la respuesta.
- Y cierra.

Al día siguiente, otra cosa suelta. Y así acabas con 300 conversaciones en las que se mezclan presupuestos, el email a un cliente problemático y la receta para la cena de esta noche.

Funciona. Pero se queda muy lejos de lo que realmente puedes hacer con la IA en tu trabajo.

Vamos a hablar de un sentimiento del que nadie presume en LinkedIn: **la envidia.** Tiene mala fama, pero todos la hemos sentido alguna vez. Y últimamente, con esto de la Inteligencia Artificial, más de lo que nos gustaría admitir.

Ves un post de alguien que ha montado un “agente” que le hace los informes solito, le cuadra la tesorería o incluso dice que le crea DUAS. Alguien te enseña en diez minutos lo que a ti te lleva toda una mañana de picar datos. Y en la reunión alguien suelta, como quien no quiere la cosa: *“esto me lo ha preparado el ChatGPT…”*

Y tú ahí, pensando: ¿cómo lo hacen? Porque ganas no te faltan. Sabes que la IA te ahorraría horas, pero nunca encuentras el momento de ponerte. Y cuando por fin lo encuentras, pruebas algo, funciona a medias, te frustras y vuelves a hacerlo a mano. Como siempre.

Mientras tanto, los demás siguen avanzando. Y esa sensación de ir un paso por detrás, de que te estás perdiendo la fiesta, no se va.

Sí, eso que sientes es envidia. Y no pasa nada, porque no es mala. Es una señal. Te está diciendo que quieres trabajar de otra manera. Y que sabes que es posible, porque lo estás viendo con tus

propios ojos. La diferencia entre tú y ellos casi nunca es el talento, ni que sean ingenieros informáticos. Es que alguien les enseñó a hacerlo, paso a paso.

Así que hoy vamos a convertir esa envidia en envidia sana. De la que te mueve de la silla.

2. El salto al futuro: de los chats a los agentes

Para dar ese salto, tenemos que cambiar la forma en la que miramos a la tecnología. Olvidaos de usar la IA como si fuera un diccionario avanzado o un buscador vitaminado. El futuro de nuestro sector ya no pasa por ir a una web a hacer preguntas.

El futuro —y el presente de los que van en cabeza— se llama **Agentes de IA.**

¿Qué es exactamente un Agente de IA? Imaginad que el ChatGPT que todos conocéis es un becario brillantísimo, pero que está encerrado en una habitación sin ventanas. Le pasas un papel por debajo de la puerta, te lo devuelve traducido o resumido, y se acabó. No tiene iniciativa. No sabe quiénes son tus clientes.

Un **Agente de IA,** por el contrario, es ese mismo asistente brillante, pero al que le has dado las llaves de la oficina. Le has dado acceso a tu correo electrónico, está integrado en tu software de gestión aduanera, entiende de normativas y, lo más importante, tiene capacidad de ejecutar. Un Agente no espera a que le preguntes; un Agente actúa, conecta datos, realiza tareas burocráticas en segundo plano y te avisa cuando ha terminado.

3. Los agentes en el entorno aduanero: tres ejemplos reales

Sé que esto suena a ciencia ficción, así que vamos a bajarlo a vuestro escritorio. Al barro. A los despachos, los PDFs escaneados y los plazos que se acaban. Os voy a mostrar tres escenarios reales de lo que hace un Agente de IA hoy, en una agencia de aduanas que ya ha abrazado el futuro.

- Alta de un DUA de importación directo desde el correo
- Chat integrado para actualizar un DUA a través de un Packing List
- Inteligencia de negocio al instante con cuadros de mando (Dashboards)

Escenario 1: el alta de un DUA de importación directo desde el correo.

Pensad en vuestro proceso actual. Un cliente o un corresponsal os manda un correo con la documentación de una importación. Abrís el correo, descargáis la Factura Comercial, el conocimiento de embarque... abrís vuestro ERP aduanero y empezáis a teclear: importes, bultos, pesos, kilos netos, kilos brutos... Copiar y pegar, pantalla partida. Un trabajo tedioso, propenso al error humano, que os consume un tiempo valiosísimo.

¿Cómo es esto con un Agente de IA? Tú recibes el correo, decides si se lo envías al Agente o tienes alguna regla automática que lo haga. El Agente, que está monitorizando esa bandeja de entrada, detecta la documentación. La abre, interpreta el contexto (sabe que es de tu cliente habitual), extrae todos los datos de los PDFs y se conecta a tu ERP. En cuestión de segundos, sin que tú hayas tocado el teclado, el Agente genera el alta del DUA de importación en el sistema. Y te manda una notificación: *"DUA de importación de la referencia 458 generado. Pendiente de tu validación".*

Lo que antes te llevaba 20 minutos, ahora te exige 30 segundos de revisión. El Agente pica los datos; tú aportas el criterio y firmas.



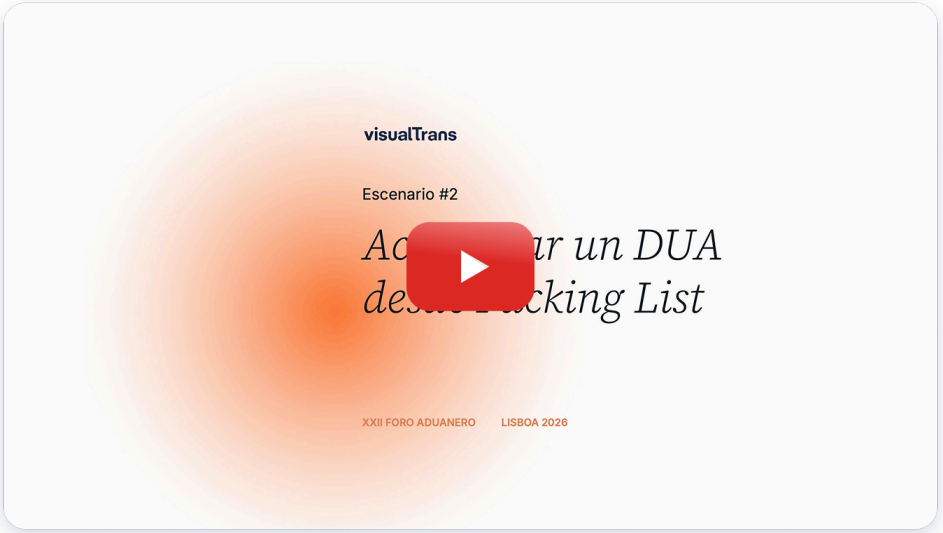
Ver demo en Youtube

Escenario 2: El chat integrado para actualizar un DUA a través de un Packing List.

Imaginemos que ya tenemos un DUA abierto, pero a última hora el cliente nos manda un Packing List actualizado. Un PDF inmenso, de 40 páginas, con múltiples referencias, pesos y medidas. Lo miras y suspiras, porque sabes que te toca actualizar las partidas una a una en el programa.

En el escenario del futuro, tu software aduanero tiene un pequeño chat en la esquina. Un Agente integrado. En lugar de modificar los datos a mano, tú arrastras el nuevo Packing List a ese chat y le escribes: *"Actualízame las líneas, los pesos brutos y los bultos de este DUA basándote en este nuevo Packing List"*. El Agente "lee" el documento estructurado, localiza las líneas correspondientes en el DUA y sobreescribe los datos exactos.

Una vez más, la máquina hace el trabajo de la máquina.



Ver demo en Youtube

Escenario 3: Inteligencia de negocio al instante con cuadros de mando (Dashboards).

Vamos un paso más allá del trabajo operativo. Hablemos de estrategia. Viene vuestro director general, o uno de vuestros clientes VIP, y os pide: *"Necesito un informe de todas las exportaciones del último año, desglosado por partidas TARIC, para ver dónde hemos tenido más volumen y detectar oportunidades de ahorro o consolidados".*

Hasta ahora, eso significaba exportar bases de datos gigantescas a Excel, pelearse con tablas dinámicas, hacer gráficos que siempre se descuadran y perder una mañana entera para montar un informe decente. Con un Agente de IA, simplemente abres tu herramienta y le pides en lenguaje natural: *"Genérame un dashboard interactivo extrayendo los datos de las partidas TARIC que hemos usado en exportación durante 2023, agrupado por clientes y volumen de facturación".* En tres segundos, el Agente extrae los datos de vuestro sistema y os pinta un panel visual, interactivo, con gráficas que podéis filtrar con un clic. No sois analistas de datos, ni tenéis que serlo. El Agente lo es por vosotros.



Ver demo en Youtube

4. El cambio de paradigma: el valor del Representante Aduanero

Cuando vemos estos ejemplos, es normal que surjan dos pensamientos. El primero es: *"Yo quiero esto ya".* El segundo, a veces inconsciente, es el miedo: *"Si la IA hace todo esto... ¿qué pinto yo aquí?".*

Y aquí es donde quiero que nos detengamos a mirar al futuro con claridad. El trabajo de un Representante Aduanero, de un transitario, de un profesional del comercio internacional, **nunca ha sido ser un transcriptor de datos.** Vuestro valor no está en teclear rápido lo que pone en un BL. Vuestro valor no reside en copiar números de un Excel a un programa.

Vuestro verdadero valor está en el criterio. Está en saber interpretar una normativa gris o ambigua. En saber gestionar una incidencia en el PIF. En negociar con un inspector. En darle tranquilidad a vuestro cliente cuando su mercancía está bloqueada y la fábrica está a punto de parar.

Los Agentes de IA vienen para encargarse de la burocracia ciega. Vienen a ser vuestros "copilotos" operativos. Al delegarles el trabajo mecánico, repetitivo y aburrido, recuperáis algo que en este sector siempre falta: **el tiempo.** Tiempo para asesorar mejor. Tiempo para estudiar nuevas rutas. Tiempo para captar clientes más clientes. Tiempo para aportar estrategia pura.

5. Conclusión: nuevos roles, nuevos territorios. Personas al mando

No hace falta ser ingeniero ni saber programar para empezar a trabajar así. Hoy, la tecnología ya está democratizada y se integra de forma natural en los sistemas de gestión que habláis en vuestro día a día. Solo necesitáis dos cosas: voluntad para romper la inercia del "siempre se ha hecho así", y rodearos de los Socios tecnológicos de garantías, con conocimiento y experiencia en la tecnologia aplicada al sector adecuados que os acompañen en la integración.

Esa envidia de la que hablábamos al principio es el motor de la innovación.

El futuro aduanero no va de competir contra las máquinas. Va de despachos de aduanas que operan **junto** a ellas. Los profesionales que usen Agentes de IA sustituirán inexorablemente a los que se nieguen a usarlos.

Convertid hoy esa envidia en el primer paso hacia el futuro. Haced que, mañana mismo, la IA deje de ser un juguete para redactar correos, y empiece a ser vuestro empleado más productivo. Y lograd que, la próxima vez, seáis vosotros los que deis envidia al resto del sector.

Muchas gracias.

visualTrans