

WOW Machines presenta en Exposeguridad CDMX 2026 el Agente Coordinador de Ultrapark: reducción de 40-60% en nómina operativa para operadores de estacionamientos

El sistema —desarrollado por Controles Inteligentes SAS durante 17 años en LATAM y comercializado en México bajo la marca WOW Machines— permite a operadores absorber las tareas repetitivas de los operarios mediante un agente conversacional multi-idioma con voz natural, manteniendo personal humano solo para emergencias y decisiones estratégicas.

CIUDAD DE MÉXICO — 2 de junio de 2026 — WOW Machines, la marca con la que Ultrapark opera en México (plataforma desarrollada por Controles Inteligentes SAS (CI24) en Colombia), presenta esta semana en Exposeguridad CDMX 2026 el Agente Coordinador: un agente AI con múltiples capacidades que opera el estacionamiento completo. Habla en voz natural multi-idioma, atiende por WhatsApp, toma decisiones operativas en milisegundos —cobro, control de acceso, prevención de fraude, manejo de excepciones—, diagnostica su propio hardware y mantiene la memoria del sitio entero. La voz y los chats son dos de sus capacidades, no su totalidad.

A diferencia de soluciones que agregan AI como característica aislada (un chatbot, un OCR, un dashboard), el Agente Coordinador de Ultrapark orquesta hasta 10 decisiones operativas por minuto sobre la memoria compartida del sitio entero. En despliegues en producción, 70% de las decisiones rutinarias —apertura de barreras, autorización de excepciones, manejo de fallas, prevención de fraude— se ejecutan sin intervención humana.

La presentación en Exposeguridad CDMX 2026 cierra una temporada de ferias LATAM para la compañía: la semana previa, Ultrapark exhibió el mismo Agente Coordinador en **Cenco Marcas Fenalco (Bogotá)**, donde los operadores y administradores de centros comerciales colombianos validaron en demo en vivo la operación sin operario humano en el punto de validación de convenios y los flujos de cobro por WhatsApp.

"La pregunta que más me hacen los operadores es '¿cuánto personal necesito para operar mi estacionamiento?', afirma **Pedro Camargo, fundador de Ultrapark**. "Mi respuesta empieza con otra pregunta: ¿qué hacen tus operarios el 80% del tiempo? Esperar, atender citófono, aplicar decisiones repetitivas. Eso lo hace mejor un agente AI, 24/7, sin perder conocimiento cuando alguien renuncia. El humano se reserva para emergencias y decisiones estratégicas, que es lo que vale su sueldo."

El cálculo de la nómina

Un operador con 12 sitios y 4 turnos por sitio típicamente requiere 48 personas en nómina operativa solo para cubrir los puntos de atención. El Agente Coordinador absorbe entre el 40% y el 60% de ese trabajo, permitiendo operar la misma flota con 24-30 personas sin perder

calidad de servicio. En la industria parking, la rotación anual de personal operativo supera el 30%, lo que significa que cada año el operador pierde entre 15 y 20 personas con su conocimiento acumulado. El Agente Coordinador retiene ese conocimiento en memoria compartida y lo replica automáticamente a todos los sitios de la red.

Lo que el Agente Coordinador hace en el sitio

El Agente Coordinador maneja en producción escenarios que tradicionalmente requerían operario humano:

- **Atención multi-idioma en puntos de pago:** el agente conversa en español, inglés, portugués, francés y mandarín, útil para mercados turísticos, hoteles y aeropuertos
- **Información en tiempo real:** tarifas, ubicación de cajeros, procedimientos, opciones de pago
- **Manejo de fallas:** cuando la impresora se queda sin papel, el agente captura la placa por voz y registra entrada manual
- **Gestión de mensualidades vencidas:** el agente identifica al cliente VIP por placa, le informa la situación, ofrece acceso condicional a renovar antes de salir
- **Visitantes sin efectivo:** el coordinador cotiza la deuda, propone compromiso formal (48 horas + multa por reingreso sin pago), envía OTP por WhatsApp, valida verificación por voz
- **Cortesía automática por tráfico interno:** el coordinador cruza datos de salida con sensores y patrón del usuario, aplica convenios sin reclamos posteriores
- **Validación de convenios sin puesto físico:** el cliente fotografía o escanea el comprobante del establecimiento (mall, restaurante, hotel) y el agente aplica el descuento al ticket de estacionamiento. Elimina el puesto físico de validación con operario humano
- **Detección de transacciones sospechosas con escalamiento:** el agente detecta patrones anómalos (uso repetido del mismo tag, secuencias de entrada sin salida) y escala al operario humano vía WhatsApp con el contexto del caso, dejando la decisión final al juicio humano

Autoservicio por WhatsApp para usuarios

El agente atiende también desde WhatsApp sin necesidad de descargar app:

- **Pagar el ticket diario** enviando foto del comprobante
- **Aplicar descuentos del establecimiento con convenio** enviando foto de la factura (mall, restaurante, hotel)
- **Renovar mensualidad** con un click cuando el agente envía recordatorio antes del vencimiento
- **Consultar saldo** y estado de cuenta
- **Generar QR de pre-autorización** para invitados (vehículo específico, ventana horaria, número de entradas)

Autodiagnóstico y soporte al operario

El Agente Coordinador no solo opera — también monitorea su propio hardware. Cuando un sensor reporta papel bajo, el coordinador notifica al operario del turno por WhatsApp con la ubicación específica del PPA. Cuando detecta patrones de degradación en lectores, cámaras o sensores de presión, abre automáticamente un ticket de soporte a la fábrica con los logs relevantes y notifica al supervisor humano. El operario llega al sitio sabiendo qué pasa, no descubriéndolo.

Resultados operativos validados

- **70% de decisiones operativas rutinarias** sin intervención humana
- **+35% de ingresos promedio** post-migración manual→automatizado, atribuibles a recuperación de cobros, reducción de fraude y eliminación de fricción al cliente
- **40-60% de reducción en nómina operativa** para operaciones multi-sitio
- **4 tipos de fraude detectados** automáticamente en producción: tailgating, placas alteradas o clonadas, doble entrada sin salida, y operario que toma ticket sin vehículo real
- **Listas negras a nivel red** — un fraude en un sitio se replica automáticamente al resto

Lo que sigue siendo trabajo humano

El Agente Coordinador no reemplaza al personal humano — lo libera para atender más sitios y concentrarse en funciones donde un agente no llega. El personal sigue siendo crítico para emergencias reales (médicas, mecánicas, conflicto físico), decisiones estratégicas (negociación con clientes corporativos, manejo de VIPs problemáticos), mantenimiento físico de equipos y supervisión de excepciones genuinas. Lo que cambia es que en lugar de tener 4 operarios esperando llamadas al interfón en 4 sitios distintos, un supervisor humano cubre 3 sitios desde un centro de control y atiende solo lo crítico.

Adicionalmente, el sistema permite que operarios sin experiencia ejecuten tareas que tradicionalmente solo se asignan a personal veterano. El conocimiento institucional —tarifas, procedimientos, particularidades del sitio, historial de clientes— vive en el agente y se transfiere al operario nuevo desde el primer día, eliminando la curva de aprendizaje de 6 meses y la dependencia del personal clave.

Sobre Ultrapark

Ultrapark es la plataforma de automatización para estacionamientos desarrollada por **Controles Inteligentes SAS (CI24)**, con sede en Colombia y operaciones internacionales bajo las marcas **WOW Machines** (México) y **Automated Machines** (Estados Unidos). Opera en **7 países LATAM** (Colombia, México, Perú, Ecuador, Panamá, Costa Rica, República Dominicana) y posee patentes provisionales registradas sobre arquitectura de verificación operativa multi-factor. CI24 fue fundada en 2008.

Más información: ci24.com (Colombia) · wowmachines.net (México) · automatedmachines.net (Estados Unidos)

Detalles de Expo Seguridad México 2026

Fechas: 2 al 4 de junio de 2026

Sede: Centro Citibanamex, Ciudad de México

Stand WOW Machines: [POR CONFIRMAR]

Sitio del evento: exposeguridadmexico.com

Contacto de prensa

Dirección Comercial Ultrapark Email: dircomercial@ci24.com (Colombia) · dircomercial@wowmachines.net (México) · dircomercial@automatedmachines.net (Estados Unidos) Teléfono: [POR CONFIRMAR]

Vocero: Pedro Camargo — Fundador, Ultrapark · LinkedIn:
[linkedin.com/in/pedro-camargo-carrascal-81a5354](https://www.linkedin.com/in/pedro-camargo-carrascal-81a5354)

###