



ES NECESARIO REPENSAR LOS PROCESOS PARA SU CORRECTA ADOPCIÓN

« El desarrollo tecnológico nos hace visualizar un presente y un futuro cada vez más parecido a una película de ciencia ficción. La llegada de la inteligencia artificial como parte fundamental del impulso tecnológico de las organizaciones ya no nos parece tan irreal, y ya son muchos los profesionales de TI, empresas y organismos los que están integrando acciones encaminadas a la automatización inteligente de procesos. Pero ¿qué pilares son fundamentales a la hora de iniciar una estrategia basada en IA en las organizaciones? ¿Cuesta observar la practicidad de acciones que acompañan a esta tendencia? ¿Contamos con referentes realistas de su éxito?

El esperanzador devenir de la IA



Computing España ha querido abordar el fenómeno de la inteligencia artificial y sus efectos en la productividad y competitividad de las organizaciones actuales. Casi la mitad de los procesos de transformación digital están funcionando con inteligencia artificial y se observa que, para sacar el máximo partido a la IA, es necesario transformar igualmente toda la organización, no solo en pequeños nichos, sino a escala. Otra máxima es que la combinación de servicios de IA con soluciones de analítica, machine learning y automatización es la principal opción.

Ángel Luis Morales, director de Inteligencia Artificial en Procesos de CaixaBank, señala que uno de los problemas de la IA es que es un concepto muy amplio. Sin embargo, en su organización se están dando pasos firmes para su adopción. “En CaixaBank la aplicamos en muchísimos ámbitos, en tareas de backoffice,

en tareas repetitivas de mucho volumen, en cajeros con reconocimiento facial, en sistemas de fraude, modelización y ahora la entendemos no solo como esas capacidades que resuelven esa tarea específica, sino que la aplicamos para que haga todo el proceso, que es dar ese paso más”. El directivo explica que lo importante no es que sea una herramienta de apoyo a un sistema informático, sino que realmente ese sistema sea autónomo. “Para nosotros, el ámbito de productos de tramitación de activos conlleva diversas actividades, una es el análisis de la situación de ingresos y gastos recurrentes de un cliente cuando solicita un préstamo; en esa tarea se había incorporado la IA para clasificar las solicitudes y nos ayudaba a extraer la información de los documentos de los clientes. Nos ha llevado a que todo el proceso sea digital, analizándolo con IA, y a tomar una decisión de una manera autónoma dando una respuesta automática”.

JAVIER MORALES, DIRECTOR DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL E IOT PARA ESPAÑA Y PORTUGAL DE AVANADE

“LA IA ES UNA ESTRATEGIA GLOBAL QUE AFECTA A TODA LA EMPRESA”



Desde hace cuatro o cinco años, y sobre todo en los dos últimos, vemos una gran explosión del interés por la inteligencia artificial; sin embargo, aún no se ha producido una explosión de proyectos en producción, aunque esto varíe de unas empresas a otras. Vemos que la fase de pruebas de concepto ha pasado, muchas organizaciones han probado lo que la IA puede hacer por ellas, ahora empezamos una fase de proyectos reales, que se van a poner en producción y mantener en el tiempo, que escalan y, en ese sentido, estamos muy ilusionados. No está ni en un sector ni en un único departamento, y se aprecian ya proyectos de toma de decisiones, analítica predictiva, computer vision, asistentes virtuales..., en casi todas las ramas de la IA aplicada. Por otro lado, hay que desmitificar el concepto. La inteligencia artificial no es

más que un conjunto de herramientas matemáticas y metodológicas para ayudar en la toma de decisiones. Las empresas están muy interesadas en llevar la IA a la estrategia de su negocio, tanto para ayudar en esa toma de decisiones como para atender mejor a sus clientes.

Para sacar partido a la IA hay que transformar a toda la organización, desde presidencia hacia abajo y desde abajo hacia arriba, es algo que permea toda la estrategia de la empresa y que tiene que venir con la transformación digital, que es tecnología, pero también son personas. La inteligencia artificial tiene que estar en todos los puestos de trabajo y se tiene que ver como algo que nos ayuda en nuestro día a día. Es una estrategia global que afecta a todas y cada una de las personas de la empresa.

La sensación que recoge es que son proyectos complejos, “porque ya no solo consiste en desplegar la tecnología, sino en cambiar un proceso”.

Una organización, como es Ribera Salud, lleva utilizando inteligencia artificial desde hace años, en reconocimiento facial, asistentes virtuales, call centers inteligentes... Manuel Bosch, director corporativo de Innovación y Desarrollo Tecnológico, asegura que “casi cualquier cosa hoy en día es inteligencia artificial, algo que antes se encuadraba en analítica avanzada y predictiva, queda muy bien y no es justo”. En su caso concreto, ilustra una Sanidad que dispone de muchísimos datos: de pacientes, sociodemográficos, de medicamentos, de estancias, de alimentación, y sobre los que se pueden aplicar muchos modelos prospectivos. “Hay un problema, la utilidad práctica. Por ejemplo, hay un modelo sobre si un paciente puede reingresar a las 48 horas de darse de alta, y lo vemos en porcentaje, pero no es un modelo autónomo, sino que requiere la validación posterior de un médico. El segundo problema es que no es fácil convencer a los profesionales médicos de que hay algo que le muestra un diagnóstico que lo hace igual de bien, o mejor, que ellos. Es difícil

encontrar una eficiencia a un modelo en Sanidad y la regulación no ayuda en nuestro caso, por el tema de protección de datos, para sacar todo el partido que deberíamos”.

Sergi Frontons, director del departamento de Desarrollo de Fraternidad-Muprespa, se siente muy identificado con Ribera Salud y habla de problemas similares que afectan al entorno sanitario: “Primero, porque llamamos inteligencia artificial a cualquier cosa, antes era automatización, algoritmia..., y para mí la IA sería dar un siguiente paso, montar un sistema autónomo que decida por sí solo”.

Ribera Salud ha realizado alguna pequeña iniciativa. Por un lado, desarrollando un sistema de apoyo a la decisión operativa, que se ha traducido en la implantación de un sistema de ayuda a la codificación basado en la lectura del lenguaje natural. “En ese nivel, sí nos ha resultado útil”. A su vez, ha desplegado iniciativas sobre modelos predictivos, como para prever la duración de los procesos o la probabilidad de recaídas. “Al final están los mismos problemas, como la utilidad práctica, porque no todos los modelos la tienen y difícilmente serán autónomos”. Y tampoco se siente muy optimista con respecto a otros proyectos, reseña el caso de la

La IA ya no solo consiste en desplegar la tecnología, sino en cambiar el proceso

La IA es una estrategia global que afecta a toda la empresa

implantación de un sistema de imágenes radiológicas, “no tiene aceptación, porque los radiólogos quieren visualizar todas las imágenes, y lo hemos descartado”.

A estos inconvenientes actuales, Frontons añade el hecho de que “los modelos a los que llegamos no son útiles porque no tienen fiabilidad suficiente, problema que se relaciona con la calidad de la información disponible, de la historia clínica. Se ha hecho un esfuerzo por mejorarla, aunque a la postre esa información no es suficiente para desarrollar un modelo predictivo y el margen de error es inasumible”.

Es por ello por lo que Fraternidad-Muprespa está intentando lanzar otra iniciativa de nivel básico para que, a partir de la ingente información clínica histórica disponible, se pueda extraer la no estructurada y construir un modelo de información clínica limpia y estructurada. “Soy un poco escéptico en este sentido, tenemos que aprobar primero en automatización y luego sacar un sobresaliente en analítica, algo que todavía no hemos superado, para pasar a hacer el máster en inteligencia”.

Lo que sí tienen claro los asistentes es que, a pesar de los problemas que aún conlleva la implantación de la IA, es una tecnología de gran futuro que va a tener un desarrollo brutal. Manuel Tarrasa, CIO & CTO de Prosegur, se muestra de la misma opinión: “Llevamos tiempo invirtiendo en ello, empezamos en analítica con los blindados, con tecnología de big data, era un nivel iniciático en IA y machine learning; luego pasamos a adoptar RPA, sobre todo en la parte administrativa, aplicándola en los 26 países en los que estamos”. Implantar cada vez más píldoras de inteligencia artificial es un hecho para la entidad, “y con mucho éxito, tenemos ya tecnología de robots, aunque esto con un nivel de IA aún bajo”.

La perspectiva que muestra es más esperanzadora con casos de computer vision: machine learning aplicado a las señales, vídeo y dispositivos de detección de sonido... “en el negocio de alarmas tenemos claro dónde aplicarlo, como en modelos predictivos de análisis de comportamiento; es muy interesante, si un día se olvida activar la alarma, si se hace siempre a la misma hora, podemos avisar al usuario”.

En otro nivel, Tarrasa menciona los Centros de Control de Seguridad, que permiten analizar con cámaras lo que sucede. Mediante computer vision se facilita el trabajo a los vigilantes de estos centros: reconocer una mochila abandonada, analizar el comportamiento de las personas, si hay una puerta de emergencia abier-

ta... “Lo tenemos en investigación, no está todavía la tecnología avanzada pero ya estamos muy cerca, no en el modelo automático, pero sí nos permite hacer más eficiente el negocio”.

Lo que sí parece claro es que no existe un plan específico centrado en inteligencia artificial. Los asistentes consideran que, en cambio, habría que contar con un grupo de especialistas, ya que no es una tecnología extendida en el mercado, que deben estar además bien conectados con el negocio y sacar rendimiento a este. Pero los perfiles son muy escasos y hay que saber utilizarlos bien para integrarlos con el negocio. Por ello, la conclusión es que no hay un plan centrado en inteligencia artificial, pero sí un plan digital con distintas herramientas que hay que saber utilizar.

Lucha por el talento

La falta de talento especializado en inteligencia artificial fue una opinión generalizada



durante el encuentro. El portavoz de Avanade, Javier Morales, habla de una lucha en el sector por atraer el poco talento que está saliendo y de los pasos que emprende su compañía para colaborar con las universidades y poder generar ese talento. “En Avanade nos nutrimos de los másteres en Inteligencia Artificial que hay en España y disponemos de un modelo de Centro de Excelencia donde la empresa usuaria tiene

ASISTENTES

1 Javier Morales, Avanade, | 2 Ángel Luis Morales, CaixaBank | 3 Sergi Frontons, Fraternidad-Muprespa | 4 Manuel Bosch, Ribera Salud | 5 Manuel Tarrasa, Prosegur

el 'know how' en la propia organización y nosotros aportamos nuestro conocimiento. Es un modelo de Avanade que tiene éxito”.

Prosegur ha aplicado esa estrategia en analítica y big data y “nos ha salido bastante bien, en inteligencia artificial es posible que evolucionemos al mismo modelo en poco tiempo”, según complementa Manuel Tarrasa.

El modelo de Centro de Excelencia tiene visos de constituirse en una alternativa de colaboración en torno a la IA. Ángel Luis Morales apunta que CaixaBank sigue ese mismo modelo de Centro de Excelencia. La entidad empezó abordando problemáticas de visión computacional o de lenguaje natural, luego modelos mul-

capaz de tocar el proceso no eres capaz de aprovechar la IA”, subraya el directivo.

Está claro entonces que hay que modificar los procesos para acoger la innovación ligada a la inteligencia artificial. Así lo atestigua Manuel Bosch de Ribera Salud: “El problema principal es que para aprovechar cualquier mejora de la analítica o IA hay que repensar los procesos, el éxito o no que tengamos es si somos capaces de cambiar dichos procesos”.

En cuanto al talento, la conclusión es que habría que trabajarlo desde los niveles más básicos, algo que se considera complejo. Y, sobre la formación, hay mucho interés por la IA y mucha oferta formativa, con universidades ágiles que lanzan másteres y grados especializados en inteligencia artificial. Javier Morales, como portavoz de Avanade, coincide en que habrá más talento y mejor formado: “Ante la dificultad de encontrar talento, en Avanade hemos creado una Escuela de Innovación para formar a nuestros empleados en las últimas tecnologías y en técnicas de innovación, de esta forma aportamos ideas novedosas en todos los proyectos”.

“Cuesta encontrar perfiles que entiendan de IA”, asegura Ángel Luis Morales desde CaixaBank, para quien ahora se va a modelos más abiertos para preparar a la fuerza laboral.

Para el representante de Fraternidad-Muprespa, Sergi Frontons, en el nivel formativo el problema está encauzado, “pero en el siguiente nivel, cuando buscamos perfiles, los buscamos con algo de experiencia y ese es el principal stopper”. Su percepción es que habría que externalizar ese Centro de Excelencia y más adelante internalizarlo cuando madure la tecnología, pero con el apoyo de empresas especialistas. Otra opción que menciona es “reconvertir a los perfiles que sí están conectados con el negocio y, si son tecnológicos, tendrán la motivación por explorar este nuevo mundo”.

Un nuevo apunte lo ofrece Manuel Tarrasa por parte de Prosegur: “Para seguir siendo competitivos en el futuro tenemos que invertir en transformación digital, en tecnologías como machine learning, inteligencia artificial y computer vision. Si como compañía se tiene claro, hay que invertir en este tipo de perfiles porque a corto plazo van a ser claves, si no, la empresa se quedará atrás. La visión de las compañías tiene que ir en esta línea y, si es así, serán las que sobrevivirán”. ■



timodales y de gestión de incertidumbre, donde llegó a automatizar con precisión por encima del 98%. “Para nosotros fue muy relevante adaptar la capacidad de los especialistas a los problemas que nos íbamos encontrando y tenerlo muy conectado a los procesos. Los modelos de riesgo que tenemos se basan en que delante hay un especialista, cambiar a este por un sistema de IA implica un cambio en los procesos y si no eres