

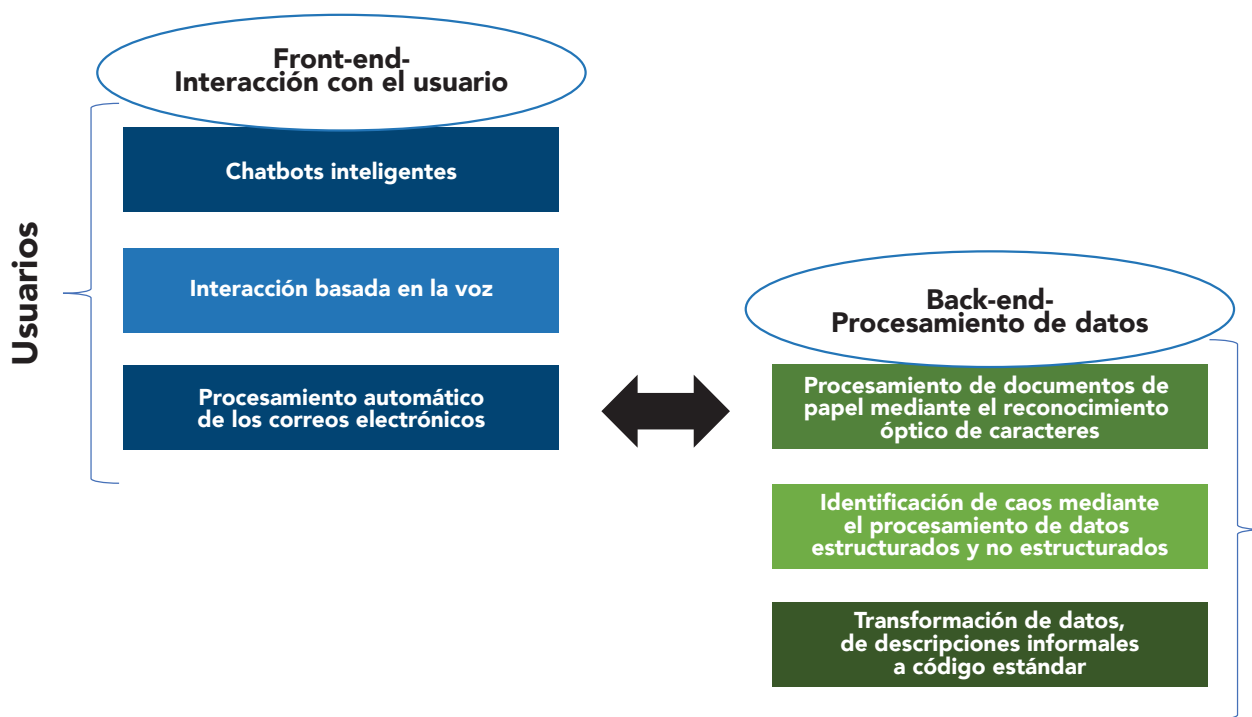
INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA SEGURIDAD SOCIAL: ANTECEDENTES Y EXPERIENCIAS

Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS)

Cada vez se aplica más la Inteligencia Artificial (IA) en la seguridad social, sobre todo para mejorar los servicios al usuario por medio de la asistencia automatizada en la interfaz del usuario (front-end) las 24

horas y también, de forma incipiente, de la automatización de los procesos de tareas del modo administrador (back-end) (ver figura 1).

Figura 1
Tipos de aplicaciones de IA en las instituciones de seguridad social



Varias instituciones de seguridad social han puesto en marcha chatbots inteligentes para mejorar el servicio de atención al usuario en línea, prestando servicios de calidad en las diferentes ramas y tipos de prestaciones. Los chatbots inteligentes

pueden simular el comportamiento humano y responder de forma autónoma a las preguntas de los usuarios. Están disponibles las 24 horas del día y pueden adaptarse a las preferencias de los usuarios.

La Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) de la Argentina ha puesto en funcionamiento un chatbot inteligente llamado Julieta, que puede responder a las preguntas de los usuarios sobre las prestaciones por accidentes de trabajo. Este chatbot ha cumplido el objetivo de facilitar a los usuarios servicios automatizados y personalizados, respondiendo no sólo a las preguntas más frecuentes, sino también solicitando información sobre el estado de las operaciones de los usuarios, como la afiliación y las solicitudes de prestaciones. Entre los principales factores identificados se encuentran la creación de una base de conocimientos de calidad y el aprendizaje continuo del chatbot, que recibe instrucciones de un equipo multidisciplinario.

A su vez, el chatbot inteligente creado por la Administración Noruega del Trabajo y Bienestar Social (NAV) ha permitido responder a una mayor demanda de información en el contexto de la crisis provocada por la COVID-19. Concretamente, durante el periodo de marzo a mayo de 2020, el chatbot respondió a más de 8,000 consultas diarias, en comparación con las 2,000 que se gestionaban a diario antes de la crisis sanitaria. Los factores clave del éxito han sido el aprendizaje del chatbot por medio de una base de conocimientos actualizada diariamente, el énfasis en un tipo específico de información y la vigilancia constante del chatbot por un experto humano. Se ha comenzado a extender el uso del chatbot a otras cuestiones, en particular a la ayuda que se presta a los empleadores y a los trabajadores por cuenta propia.

En el Uruguay, el Banco de Previsión Social (BPS) ha creado un chatbot inteligente que responde a las consultas de los empleadores sobre el régimen de los trabajadores domésticos. Mediante la aplicación de técnicas de gestión del diálogo y de procesamiento del lenguaje natural, el chatbot entiende las intenciones del usuario y sugiere medidas adecuadas. El chatbot se puso en marcha en enero de 2019 y, en la actualidad, responde al 97% de todas las consultas; para el 3% restante se utiliza personal experto. El período de introducción duró alrededor de 12 meses, seis de los cuales se dedicaron al aprendizaje y a las pruebas. Los principales factores que se identificaron fueron la actualización constante de la base de conocimientos y la participación de un equipo multidisciplinario en el desarrollo y la puesta en funcionamiento del chatbot.

La Organización General del Seguro Social de Arabia Saudita ha puesto a prueba el uso de chatbots para prestar sus servicios de atención al usuario. El objetivo era crear un agente inteligente que pudiera responder a las consultas de los usuarios y simplificar ciertos servicios y transacciones. El agente se comunica con los usuarios a través de diferentes aplicaciones de chat y redes sociales.

Algunas instituciones también utilizan la inteligencia artificial para mejorar los procesos administrativos o de back-end, especialmente para procesar grandes cantidades de datos, incluidas las bases de datos tradicionales, así como el texto y las imágenes no estructuradas de los documentos de papel digitalizados.

El Ministerio de Empleo y Desarrollo Social del Canadá (ESDC, por sus siglas en inglés) aplica la inteligencia artificial para identificar a los beneficiarios del complemento de ingresos garantizado (GIS, por sus siglas en inglés), prestación en efectivo destinada a las personas de edad avanzada con bajos ingresos. En dos meses, los modelos de aprendizaje automático identificaron a más de 2,000 canadienses vulnerables que tenían derecho al GIS, mediante el procesamiento de más de 10 millones de documentos con texto no estructurados. A fin de llegar al mayor número posible de personas vulnerables, los expertos de la administración del programa GIS diseñaron el modelo para que fuera muy inclusivo y también aceptaron deliberadamente falsos positivos, que tendrían que verificarse manualmente.

Esta experiencia ha demostrado la importancia de utilizar datos representativos, de tener en cuenta los matices y de definir los niveles de precisión y los límites adecuados en función de las necesidades de la institución, desarrollando el conjunto de datos para el aprendizaje del modelo en colaboración con el personal operativo. Como lección aprendida, el ESDC ha destacado que la calidad de los datos subyacentes es crucial y que los proyectos de IA deben ser gestionados por equipos multidisciplinarios compuestos por especialistas en datos y personal operativo. Entre los principales riesgos se han señalado la selección de herramientas adecuadas y la falta de conocimiento sobre los datos por parte del personal de la organización.

La Institución del Seguro Social (Kansaneläkelaitos) de Finlandia ha comenzado a aplicar la inteligencia artificial de dos maneras: (i) para mejorar los servicios al usuario mediante la combinación de servicios electrónicos con chatbots inteligentes; (ii) y para utilizar el reconocimiento de imágenes basado en la IA para automatizar los procesos administrativos de reconocimiento de documentos.

En el Brasil, el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) también ha implementado un chatbot inteligente llamado Helô que responde automáticamente a las preguntas de los usuarios las 24 horas del día en el marco de los servicios electrónicos personalizados del portal Meu INSS. En mayo de 2020 se puso en marcha una primera versión que ya ha procesado cerca de un millón de consultas. El INSS también utiliza la inteligencia artificial para detectar más rápidamente el fallecimiento de los beneficiarios y evitar así pagos indebidos.

Asimismo, la Caja Auxiliar de Prestaciones de Desempleo (CAPAC) de Bélgica ha aplicado la inteligencia artificial de forma preliminar para tramitar los formularios en papel mediante el reconocimiento óptico de caracteres, aunque no ha producido resultados satisfactorios. A pesar de estas dificultades, las aplicaciones de la IA siguen siendo una prioridad para la CAPAC, que planea desarrollar un chatbot inteligente.

A su vez, los Seguros Sociales de Austria (SV) utilizan la IA para diversos fines. Entre ellos se encuentra la puesta en marcha

un chatbot inteligente, OSC Caro, que ofrece apoyo digital a los usuarios en diversos ámbitos, como los subsidios para el cuidado infantil, prestaciones de enfermedad y reembolsos. Además, el centro de atención telefónica está apoyado por un sistema de reconocimiento de voz que dirige automáticamente las consultas de los usuarios a los departamentos correspondientes. El modelo de lenguaje del sistema, basado en la IA, ha sido entrenado para reconocer términos específicos. Además, la inteligencia artificial se utiliza para reenviar automáticamente los correos electrónicos entrantes a los departamentos correspondientes, con una tasa de acierto de hasta un 93%.

Por último, se ha puesto en marcha un proyecto para procesar de manera semiautomática el reembolso de los costos de los servicios médicos basado en la inteligencia artificial. En este caso, la IA permite automatizar varias tareas, como el reconocimiento de los documentos presentados, la clasificación del diagnóstico mediante la norma CIE-10 y la extracción de los datos necesarios para el reembolso (como el importe de la factura, el IBAN, etc.). Este procesamiento semiautomático ha acelerado el proceso de reembolso y ha brindado apoyo al personal involucrado.

A nivel gubernamental, varios países están definiendo estrategias nacionales en materia de inteligencia artificial. La estrategia de Estonia, por ejemplo, tiene por objeto poner en práctica servicios gubernamentales proactivos elaborados a partir de los acontecimientos de la vida y ofrecer servicios personalizados sin burocracia mediante el uso intensivo de la inteligencia artificial.

El enfoque de Estonia de los servicios públicos digitales basados en la inteligencia artificial se está poniendo en práctica mediante #KrattAI, una red interoperable de aplicaciones de IA, que permite a los ciudadanos utilizar los servicios públicos mediante la interacción con asistentes virtuales basada en la voz. Hay más de 70 proyectos en curso en el marco de esta estrategia, 38 de los cuales ya están en funcionamiento. Estos proyectos abarcan un gran número de ámbitos, entre ellos las aplicaciones ambientales, el apoyo en situaciones de emergencia, la ciberseguridad y los servicios sociales. En particular, en el contexto de las prestaciones por desempleo se utiliza un chatbot inteligente para el servicio de atención al usuario y la tramitación de los casos que entrañan un riesgo de desempleo por largo tiempo.



Entre las lecciones aprendidas de esta experiencia figuran la necesidad de garantizar la calidad y la privacidad de los datos procesados, de proporcionar metadatos y de gestionar la escalabilidad de las aplicaciones basadas en IA mediante el uso de la infraestructura en la nube y la elaboración de planes de adquisición adecuados. Además, deben definirse correctamente los límites de la automatización de los servicios públicos.

La inteligencia artificial se está convirtiendo de forma progresiva en una tecnología fundamental para las instituciones de seguridad social, que les permite mejorar la eficiencia administrativa mediante la automatización de los procesos y ayudar al personal en aquellas tareas que se apoyan en decisiones humanas. Si bien se observan avances, también hay problemas, sobre todo en lo relativo a las limitaciones y los riesgos de la IA, y al equilibrio entre la automatización de los procesos y el control humano. Además, las diferencias metodológicas entre la IA y el desarrollo de programas informáticos convencionales plantean desafíos a las instituciones que ejecutan los proyectos.

Entre los factores decisivos destacan la disponibilidad y la calidad de los datos necesarios para el entrenamiento adecuado de los sistemas de inteligencia artificial. Estas "necesidades de datos" requieren el establecimiento de una es-

trategia organizativa, de manera que se puedan utilizar los datos internos y los de otras organizaciones, y el cumplimiento de las normas de protección de datos.

La introducción de sistemas de inteligencia artificial requiere capacidades institucionales específicas. Las instituciones deben tener una visión clara del objetivo del proyecto, seleccionar datos que sean representativos del mundo real, escoger soluciones simples, tener en cuenta los enfoques subyacentes a los algoritmos utilizados, seleccionar modelos que no solo produzcan los mejores resultados, sino que también cumplan las normas de equidad cuidadosamente elaboradas, y, por último, garantizar la transparencia para asegurar la rendición de cuentas.

Además, las instituciones que ya utilizan soluciones de inteligencia artificial han subrayado la importancia de que los proyectos sean desarrollados por equipos multidisciplinarios que involucren a personal operativo y expertos en datos. En este sentido, el conocimiento del personal sobre los sistemas de IA y la gestión de datos es también un factor fundamental. La dirección de las organizaciones y los gestores de proyectos tienen que entender las consecuencias de la utilización de la IA para definir los procesos que pueden automatizarse y las decisiones que hay que dejar en manos de las personas.