

Equipo: Centuria

Proyecto: Conocimiento Experto Necesario en Tramites Usando Recursos de Inteligencia Artificial

El proyecto supone crear una aplicación móvil para un segmento específico (población de 3ra edad o con deficiencias en cuanto a alfabetización) tal que permita habilitar y usar una “capa de abstracción” sobre los procesos existentes tal que, obviando las carencias o inconsistencia que pudiesen tener los procesos actuales sea siempre capaz de orientar de manera precisa y exitosa cualquier duda del usuario.

El sistema es accesado por voz (mediante reconocimiento de lenguaje natural) y su interfaz de respuesta hace también uso de voz (síntesis de voz) para ofrecer al usuario los resultados de su consulta.

Para poder crear la “capa de abstracción” que alimenta el sistema se emplea una inteligencia artificial diseñada específicamente para el BPS y capaz de ser alimentada progresivamente con las reglas de conocimiento que se desee, permitiendo aprovechar la información y sistemas existentes, mismos que son empleados por el motor de inferencia de la aplicación para poder ofrecer respuesta con sentido e “inteligentes” al usuario y no simplemente una cartilla fija en invariante.

A un nivel simple es posible asimilar el concepto que supone CENTURIA con las actuales Siri de Apple, Cortana de Microsoft o Google-Talk de Google, con la salvedad que las reglas y bases de conocimiento “interfasean” directamente con los sistemas actuales, sin pretender reemplazarlos, y al mismo tiempo al detectar alguna inconsistencia lógica (un proceso A sugiere un curso de acción y otro proceso B sugiere un curso de acción diferente, indicando una inconsistencia tal vez no tan evidente o que puede haber pasado totalmente desapercibida hasta ese momento) notificar de dicha disyuntiva para permitir revisarla, clarificarla y unificar criterios, permitiendo una progresiva depuración y optimización de los procesos internos del BPS.

Adicionalmente la aplicación debe ser no solo reactiva a las preguntas o dudas sino proactiva ante determinados eventos (cumpleaños, aniversarios, fin de mes, etc) para ejecutar de manera automática una serie de acciones (mensaje de feliz cumpleaños o aniversario, recordatoria de periodo pendiente para jubilarse, recordatorio de chequear sus aportes cada mes, etc).

El costo del proyecto se estima sea fondeado por el BPS y está acotado básicamente a el costo de las horas de programación del especialista en desarrollo de sistemas expertos y del programador de la aplicación móvil, ambos disponibles y a disposición del BPS para llevarlo a cabo: De tener la oportunidad, existe el deseo y el compromiso por parte del equipo para llevarlo a cabo cuando el BPS lo considere apropiado.

No supone un incremento de costos por cuanto se estima una reducción en lo concerniente a retrabajo interno por parte de los funcionarios de atención al público, una disminución en los costos de abogados antes procesos indebidos que resulten en perjuicio del contribuyente (con la consecuente mejora en la satisfacción de este último) y finalmente no supone reducción de personal, por cuanto las vacantes de los cargos destinados a la atención tradicional del público pudieran no reemplazarse y el personal ser simplemente reasignado

progresivamente a los cargos del personal que se jubile cuando llegue el momento (no se trata por tanto de proceso a corto plazo).