

## LabS IA: Diseño de servicios IA para las personas

20 de octubre 2021

### CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES CLAVE

#### Agenda

##### **Bienvenida y presentación**

**Beatriz Gómez-Escalonilla**, directora del área de empresas en Fundación Seres

##### **Estrategia de IA: cómo desarrollarla desde una perspectiva human-centric**

**Mayte Sánchez**, Head of Strategy de IA en everis

**Marta Pastor Villalobos**, AI strategy lead analyst en everis

##### **Debate con empresas**

**Miembros del LabS - Modera Mayte Sánchez**, Head of Strategy de IA en everis

##### **Principios del diseño de IA para las personas**

**Mayte Sánchez**, Head of Strategy de IA en everis

**Marta Pastor Villalobos**, AI strategy lead analyst en everis

#### Resumen de la sesión

En plena 4ª Revolución Industrial no podemos permitirnos dejar a nadie atrás. Resulta crucial abordar las cuestiones éticas que plantea la introducción de la IA en las diferentes esferas de los negocios.

Por ello, el año pasado definimos un [Decálogo común para el uso responsable e inclusivo de la IA](#) en las empresas, que establece 12 enunciados alineados con las directrices éticas de la Comisión Europea para una Inteligencia Artificial fiable y marca una hoja de ruta para el uso responsable de la tecnología.

Este año damos un paso más en el laboratorio con un nuevo proyecto en el que ponemos a disposición de las empresas una [metodología para tangibilizar esos compromisos y ubicar a las personas en el centro desde el diseño de productos y servicios de IA](#).

**Estrategia de IA: cómo desarrollarla desde una perspectiva human-centric**

Si bien en los últimos 10 años el foco principal de la IA estaba puesto en la obtención de datos organizados y de calidad, en la actualidad estamos asistiendo a una **transformación digital inteligente de los servicios de IA**. Cada vez hay más start-ups y compañías innovadoras que están conceptualizando servicios que ponen al usuario en el centro. A su vez, los usuarios dan una importancia creciente a la privacidad, la intimidad, y el respeto por la diversidad.

Todo ello requiere desarrollar metodologías de trabajo que integren una **visión interdisciplinar** y una serie de **principios éticos** que vayan más allá de la teoría y la normativa.

### ¿Cómo podemos conseguirlo?

- **Aplicando una IA ética:** Con una concepción ética desde su nacimiento, el enfoque *human - centric* ayuda a las organizaciones a definir servicios IA desde un uso responsable, transparente, confiable e inclusivo.
- **Generando experiencias diferenciales:** La IA puede generar sesgos que impacten negativamente a las personas, los cuales muchas veces parten de los datos iniciales. El diseño puede ayudar a cerrar la brecha del impacto de los algoritmos en los individuos, creando así un nuevo modelo de colaboración humano-maquina.

Para generar estas experiencias diferenciales, se debe **partir de las necesidades humanas y emplear *insights* internos y externos que permitan reinventar las experiencias**.

Durante la sesión, se mostró de manera práctica cómo combinar un diseño ético con nuevas experiencias o funcionalidades a través de dos prototipos de IA. Además, resulta fundamental ser capaz de realizar un **prototipado ágil**, ya que esto nos permitirá conocer desde las primeras etapas de desarrollo si la solución planteada realmente da respuesta a las necesidades del usuario y de la empresa.

### Debate con empresas

A raíz de la temática planteada, debatimos con las empresas acerca de cómo aplicar un enfoque *human - centric* en la IA.

Los participantes compartieron cómo sus empresas están estableciendo sus propios límites éticos respecto a la IA. Un caso claro es el del sector asegurador, basado en el concepto de la mutualidad. Las empresas aseguradoras tienen acceso a una gran cantidad de datos de sus clientes que podrían aprovecharse para hiper-personalizar los servicios que éstas ofrecen y maximizar beneficios. De hecho, el empleo de la IA en el sector podría incluso ayudar establecer un precio por servicio, pero se perdería ese concepto de inclusión y mutualidad. En este sentido, los participantes coincidieron en que hay ciertos límites que no se deben traspasar, que es necesario meditar cuándo utilizar IA y cómo hacerlo, ya que la utilidad no debe estar por encima de la ética.

En cualquier caso, es innegable que existe un peligro, ya que puede haber compañías que no respeten dichos límites éticos y aprovechen esa ventaja para ganar cuota de mercado. Por ello es necesaria una regulación que proteja y sostenga estos modelos de negocio sostenibles.

## Principios de diseño de IA para las personas

Tras el debate, Mayte Sánchez, Head of Statregy de IA en everis expresó su voluntad de dar a conocer la metodología con la que trabaja everis NTT Data, la cual cuenta con un enfoque transversal y contempla aspectos organizacionales, de negocio y éticos.

Asimismo, presentó los principios establecidos por everis para el diseño de servicios IA:

### PRINCIPIOS DEL DISEÑO IA PARA LAS PERSONAS



Fuente: Everis NTT Data

- 1- **Te conoce:** Se refiere a la posibilidad de customizar las funciones por parte del usuario (lo vemos en aplicaciones como Netflix o Zara, que ofrecen una oferta personalizada de productos al usuario en base a sus preferencias)
- 2- **Puedes confiar:** Explica el porqué de las recomendaciones, ofrece información sobre el algoritmo
- 3- **Aprende y evoluciona contigo:** Muestra cómo sortear los errores para mejorar la experiencia de usuario e incluye el *feedback* del usuario para mejorar el sistema
- 4- **Te hace la vida más fácil:** El poder de la IA es usado para ofrecer el máximo valor con el mínimo esfuerzo por parte del usuario. (Compartimos el ejemplo de Filmin, que cuenta con un sistema de recomendación de series en tres pasos.)

## Lecciones aprendidas

1

Estamos asistiendo a una transformación digital inteligente de los servicios de IA, que requiere desarrollar metodologías de trabajo que integren una **visión interdisciplinar y una serie de principios éticos** que vayan más allá de la teoría y la normativa.

2

El futuro de una IA responsable e inclusiva radicará, por tanto, en la **capacidad de diseñar el uso IA bajo un modelo centrado en las necesidades de las personas**, aplicando una IA responsable y generando experiencias diferenciales para el usuario

3

**La utilidad de la IA no debería estar por encima de la ética**, y hay ciertos límites que no se deben traspasar.

4

El diseño de servicios IA debe estar guiado por cuatro principios: personalización (Te conoce), confianza (Puedes confiar), adaptabilidad (Aprende y evoluciona contigo) y comodidad (Te hace la vida más fácil).

## Próximos pasos

Tras esta primera aproximación a la metodología, profundizaremos en los retos y oportunidades de las empresas en cuanto al diseño de productos y servicios de IA con el objetivo de aterrizar la metodología a las necesidades de los miembros del LabS.

## Empresas interesadas

NTT DATA

BBVA

 CaixaBank

DKV  
Salud y bienestar

 El Corte Inglés

 EY

G A \_ P  
Gómez-Acebo & Pombo

ING 

 MAPFRE

randstad  
fundación.