

# AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE DE PROCESOS, LA EVOLUCIÓN DE LOS RPAS



# Introducción

---

La evolución de la automatización de procesos ha sido extraordinaria y ha avanzado hacia un modelo en el cual **la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial (IA), el procesamiento de lenguaje natural (NLP) y la capacidad de aprendizaje continuo ha revolucionado por completo el panorama.** Estos avances han permitido una transformación profunda en comparación con los enfoques tradicionales de Automatización Robótica de Procesos (RPA).

La **inteligencia artificial** juega un papel esencial al permitir que los sistemas de automatización no solo realicen tareas repetitivas, sino que también sean capaces de **tomar decisiones informadas basadas en datos y patrones.** Esto implica una capacidad de procesamiento cognitivo, lo que significa que pueden comprender, analizar y tomar decisiones similares a las de un ser humano. Por ejemplo, en el ámbito de las finanzas, los sistemas basados en IA pueden evaluar el riesgo crediticio de un cliente de manera más precisa y en tiempo real, lo que mejora la eficiencia y reduce el riesgo.

El **procesamiento de lenguaje natural** es otra tecnología crítica que permite a los sistemas de automatización **comprender y generar texto y voz de manera natural.** Esto es particularmente valioso en la interacción con clientes a través de **chatbots o asistentes virtuales,** donde la comunicación es más fluida y personalizada.

01

Además, la capacidad de **aprendizaje continuo** permite que los sistemas de automatización se **adapten y mejoren con el tiempo** a medida que adquieran más datos y experiencia.

En resumen, la convergencia de la inteligencia artificial, el procesamiento de lenguaje natural y la capacidad de aprendizaje continuo ha transformado radicalmente la automatización de procesos, permitiendo una **mayor eficiencia, toma de decisiones más inteligentes** y una **interacción más natural y efectiva** en una variedad de industrias y aplicaciones empresariales. Esto marca una nueva era en la automatización empresarial y abre oportunidades emocionantes para la innovación y el crecimiento dando "VIDA" a lo que hoy conocemos como **IPA**.



Por

**Liliana Niz**

---

Gerente de

**IPA & Hiperautomatización**

en Grupo Oesía

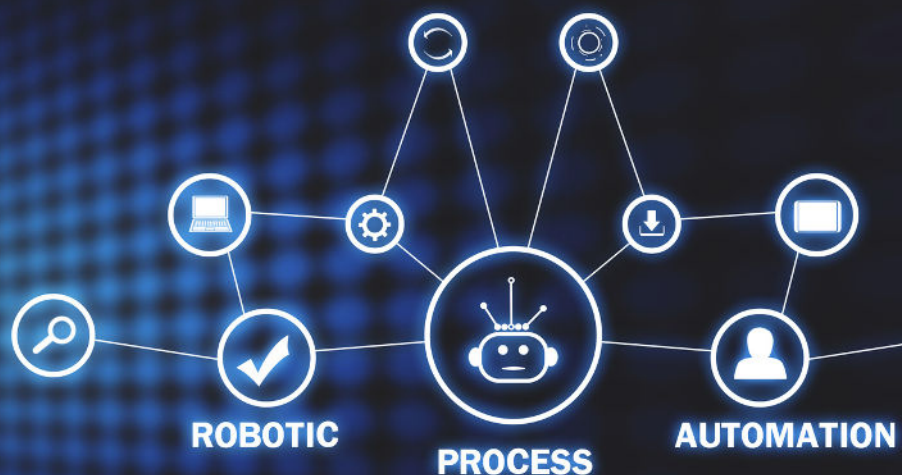
02

# ¿Qué es la Automatización Inteligente de Procesos (IPA)?

---

La Automatización Inteligente de Procesos (IPA, por sus siglas en inglés, Intelligent Process Automation) es una tecnología avanzada que **combina la Automatización Robótica de Procesos (RPA) con capacidades de inteligencia artificial (IA)**, como el procesamiento de lenguaje natural (NLP), el aprendizaje automático (ML) y la computadora por visión (CV) o visión artificial para obtener información significativa de imágenes digitales, videos y otras entradas visuales.

Esta combinación **permite** a las organizaciones **automatizar tareas y procesos comerciales complejos** de manera más sofisticada y eficiente. IPA no solo realiza tareas repetitivas y basadas en reglas, sino que también puede **tomar decisiones basadas en datos y patrones**, adaptándose a situaciones cambiantes. Esto la convierte en una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia, la productividad y la toma de decisiones en una variedad de sectores y aplicaciones empresariales.



# Aplicaciones de la automatización inteligente de procesos

---

La Automatización Inteligente de Procesos (IPA) se destaca como una tecnología versátil y transformadora que encuentra aplicación en una **amplia gama de sectores** con el objetivo principal de potenciar la eficiencia operativa, disminuir los gastos y enriquecer la toma de decisiones estratégicas.

Su **versatilidad** radica en su capacidad para automatizar procesos comerciales complejos y tareas repetitivas en contextos variados, adaptándose a las necesidades específicas de cada sector.

IPA se presenta como una **herramienta estratégica** altamente adaptable que tiene la capacidad de **personalizarse y ajustarse** de manera precisa a las **necesidades particulares de cada industria**. Esto significa que no es una solución genérica, sino una **tecnología versátil** que puede ser configurada y optimizada para satisfacer los requisitos específicos de diversos sectores.

# Sector Financiero

Dentro del sector financiero, la Automatización Inteligente de Procesos (IPA) desempeña un papel crucial en la **modernización y eficiencia de las operaciones**. En lo que respecta a la **aprobación de préstamos**, la IPA se utiliza para agilizar todo el ciclo de vida del préstamo, desde la recopilación de datos del solicitante hasta la evaluación de riesgos y la toma de decisiones. Esto no solo acelera el proceso, permitiendo una respuesta más rápida a los clientes, sino que también mejora la precisión al utilizar análisis de datos más avanzados para evaluar la solvencia crediticia.

La **detección de fraudes** es otra área en la que la IPA brilla en el sector financiero. Al analizar patrones de comportamiento y transacciones en tiempo real, la IPA puede identificar anomalías y alertar sobre posibles actividades fraudulentas de manera más efectiva que los sistemas tradicionales. Esto no solo protege a los clientes y a la institución financiera, sino que también ahorra recursos al reducir los costos asociados con el fraude.

Además, la automatización inteligente de procesos también se aplica en la **gestión de carteras de inversión**. La IPA puede monitorear continuamente el rendimiento de activos y carteras, ajustar automáticamente las asignaciones de activos según las estrategias y metas definidas, y proporcionar información valiosa para la toma de decisiones de inversión. Esto permite una gestión de inversiones más dinámica y basada en datos, lo que es esencial en una entidad financiera.

# Sector de seguros

---

La automatización Inteligente de procesos en el sector asegurador ofrece una serie de **ventajas** significativas que mejoran la eficiencia, la precisión y la satisfacción del cliente en una **industria altamente regulada y centrada en datos**.

## 01. Procesamiento de Reclamaciones Eficiente

La IPA automatiza el procesamiento de reclamaciones, lo que agiliza considerablemente los tiempos de respuesta. Puede verificar automáticamente la elegibilidad, evaluar daños, calcular indemnizaciones y emitir pagos, lo que disminuye los errores humanos y aumenta la satisfacción del cliente al acelerar el proceso de reembolso.

## 02. Detección de Fraude Avanzada

La IPA utiliza algoritmos de aprendizaje automático para analizar patrones y datos históricos, identificando de manera proactiva posibles fraudes en reclamaciones y pólizas. Esto ayuda a las compañías de seguros a reducir las pérdidas por fraude y mantener la integridad de sus operaciones.

## 03. Automatización de Suscripción

La IPA realiza la evaluación de riesgos en el proceso de suscripción al analizar datos de aplicaciones de seguros. Esto permite a las aseguradoras tomar decisiones basadas en datos en tiempo real para determinar las primas y los términos de cobertura, lo que mejora la precisión y la eficiencia en la suscripción de pólizas.

## 04. Gestión de Documentos y Regulación

La automatización inteligente de procesos facilita la gestión de documentos y el cumplimiento normativo al organizar, categorizar y extraer datos relevantes de documentos legales y regulatorios. Esto asegura que las compañías de seguros cumplan con los requisitos normativos y reduzcan el riesgo de sanciones

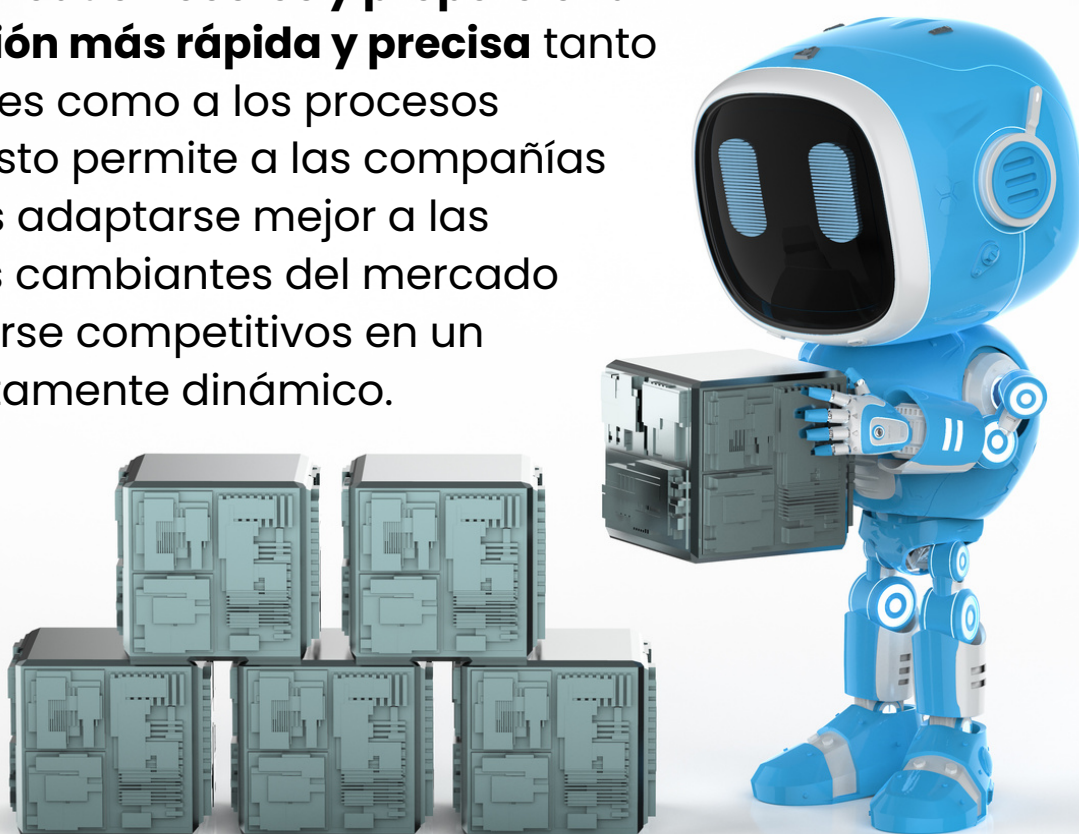
## 05. Atención al Cliente Mejorada

La IPA se utiliza para automatizar respuestas a consultas de clientes a través de chatbots y asistentes virtuales que pueden proporcionar información sobre pólizas, estado de reclamaciones y más. Esto agiliza la atención al cliente y permite una asistencia disponible las 24 horas del día.

## 06. Análisis de Datos Predictivos

La IPA utiliza análisis avanzados para evaluar grandes conjuntos de datos y predecir tendencias de siniestralidad, lo que ayuda a las aseguradoras a ajustar sus estrategias de precios y riesgos.

En resumen, la Automatización Inteligente de Procesos **ha revolucionado el sector asegurador al mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y proporcionar una atención más rápida y precisa** tanto a los clientes como a los procesos internos. Esto permite a las compañías de seguros adaptarse mejor a las demandas cambiantes del mercado y mantenerse competitivos en un entorno altamente dinámico.





# ¿Qué ventajas brinda la AI de Procesos para las organizaciones?

---

## 01. Reducción del Tiempo de Ejecución

Puede realizar tareas y procesos de manera mucho más rápida que los seres humanos. Esto acelera los flujos de trabajo y reduce los tiempos de ejecución, lo que mejora la productividad y la capacidad de respuesta de la organización

## 02. Eliminación de Tareas Repetitivas

Es especialmente efectiva en la automatización de tareas monótonas y repetitivas. Al eliminar estas tareas de la carga de trabajo de los empleados, se liberan recursos humanos para tareas de mayor aporte de valor.

## 03. Consistencia

Sus sistemas realizan tareas de manera consistente y siguen rigurosamente las reglas y los procedimientos establecidos. No se ven afectados por factores como la fatiga, el estrés o la falta de concentración que pueden afectar la precisión de los seres humanos.

## 04. Reducción de Errores Humanos

Los errores humanos, como la entrada de datos incorrectos o la omisión de pasos importantes, son una fuente común de inexactitudes en los procesos. La IPA minimiza estos errores al realizar tareas de manera precisa y repetible.

## 05. Análisis de Datos Avanzados

Puede analizar grandes volúmenes de datos de manera rápida y precisa, identificando patrones y tendencias que pueden pasar desapercibidos para los humanos. Esto es especialmente útil en áreas como la detección de fraudes, donde la precisión es crítica.

## 06. Cumplimiento Normativo

En industrias altamente reguladas, como la banca y la atención médica, la IPA asegura el cumplimiento de las normativas al realizar tareas de acuerdo con los requisitos legales y regulatorios establecidos

## 07. Mejora Continua

Puede aprender y adaptarse con el tiempo mediante el aprendizaje automático. Esto significa que puede ajustar sus procesos para mejorar aún más la precisión a medida que acumula más datos y experiencia.

En resumen, la Automatización Inteligente de Procesos proporciona una **precisión superior en comparación con las operaciones manuales** debido a su capacidad para seguir reglas y procedimientos rigurosamente, su inmunidad a factores humanos como la fatiga y el estrés, y su capacidad para realizar análisis de datos avanzados. Esto conduce a una disminución significativa de errores y una mayor confiabilidad en las operaciones organizacionales.



# Grupo Oesía y la implementación de IPA

Grupo Oesía destaca como una empresa de vanguardia en el mundo de las soluciones tecnológicas, destacándose particularmente en la implementación de la Automatización Inteligente de Procesos (IPA). Su historia se encuentra marcada por un **compromiso constante con la innovación** y un profundo conocimiento en esta área, lo que ha resultado en **soluciones a medida** que impulsan la eficiencia operativa de diversas industrias.

Dentro de su cartera de servicios de IPA, Grupo Oesía **ofrece un enfoque integral** que abarca desde la **evaluación y análisis** exhaustivo de los procesos hasta el **desarrollo e implementación de bots inteligentes**. Un aspecto distintivo es su parque de robots propio, que se caracteriza por su alto rendimiento y capacidad para ofrecer servicios a gran escala. Esto brinda a las organizaciones la confianza de contar con una **infraestructura robusta y escalable** para impulsar su transformación digital.

Lo que distingue aún más a Grupo Oesía es su **enfoque en el cliente** y su firme compromiso con la **excelencia tecnológica**. Cada solución que desarrolla se adapta específicamente a las necesidades y desafíos particulares de cada organización, lo que garantiza resultados óptimos y una experiencia del cliente de primera clase. Como socio estratégico, Grupo Oesía está bien posicionado para ayudar a las organizaciones a abordar el desafío de la transformación y evolución digital que exigen los tiempos actuales.

# Caso de éxito

---

En Grupo Oesía, hemos acumulado una amplia gama de casos de éxito que ilustran la efectividad y versatilidad de nuestras implementaciones de Automatización Inteligente de Procesos (IPA) en múltiples sectores.

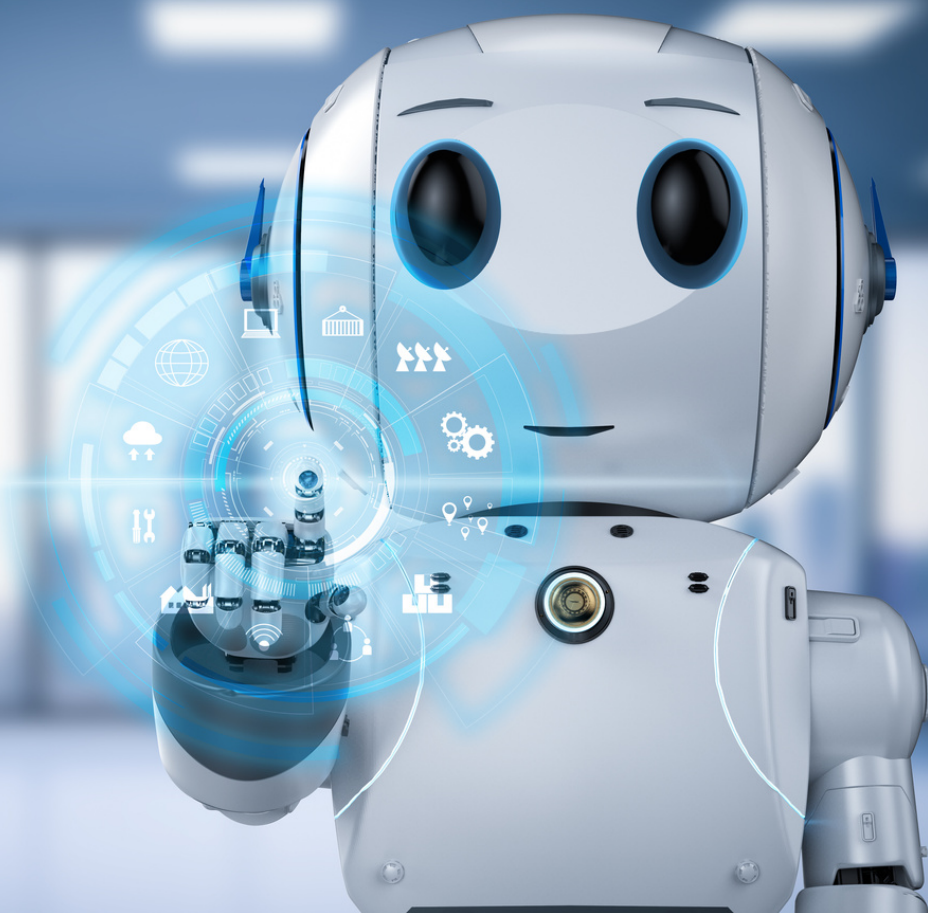
Uno de los ejemplos más destacados se encuentra en el **sector de la alimentación**, donde hemos logrado transformar de manera significativa el proceso de **actualización de pedidos en SAP**, proporcionando un resultado excepcional. En este caso específico, hemos implementado un **robot altamente eficiente** que se encarga de la tarea de actualización de pedidos de forma automatizada. El robot tiene la capacidad de tomar datos de diversas fuentes, realizar un análisis completo de la información y, lo que es más impresionante, cargar los datos de manera precisa en el sistema SAP sin requerir intervención humana. Esta automatización no solo acelera el proceso, sino que también garantiza la precisión de los datos, minimizando cualquier posibilidad de error humano.

Una característica distintiva de nuestras implementaciones de IPA es la **atención meticulosa a la seguridad y la transparencia**. Cada actividad realizada por el robot queda registrada en una auditoría detallada, lo que brinda un alto nivel de seguridad y la capacidad de realizar auditorías en cualquier momento. Esto es esencial para cumplir con los estándares de calidad y regulaciones en el sector de la alimentación, donde la precisión y la trazabilidad son fundamentales.

10

Además, para mejorar aún más la **experiencia del usuario**, hemos configurado el robot para que envíe un archivo de resumen por correo electrónico una vez que haya completado su tarea. Esto proporciona una comunicación eficiente y transparente entre la automatización y el usuario final, garantizando que se mantendrá informado en todo momento.

En resumen, este caso de éxito en el sector de alimentación ejemplifica cómo **nuestras soluciones de IPA** no solo mejoran la eficiencia y la precisión de los procesos, sino que también **priorizan la seguridad, la transparencia y la comunicación efectiva con el cliente**. Estos son los valores fundamentales que impulsan nuestras implementaciones en Grupo Oesía, y estamos comprometidos a seguir liderando la vanguardia de la automatización inteligente en beneficio de nuestros clientes.



# El futuro de IPA

---

El futuro de la Automatización Inteligente de Procesos (IPA) en las organizaciones es **sumamente prometedor** y se prevé que continúe desempeñando un papel fundamental en la transformación digital de las empresas en los años venideros. Aquí hay algunas tendencias y perspectivas clave para el futuro de la IPA:

## 01. Expansión a Nuevas Industrias

A medida que las organizaciones de diversos sectores reconocen los beneficios de la IPA, se espera que su adopción se expanda más allá de las industrias tradicionales, como la banca y la atención médica, hacia áreas como la manufactura, el comercio minorista y la educación

## 02. Integración de Tecnologías Avanzadas

La IPA se fusionará aún más con tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la visión por computadora (para el tratamiento de imágenes) para abordar tareas más complejas y procesos empresariales aún más atractivos

### **03. Automatización de Procesos Cognitivos**

La IPA se centrará cada vez más en la automatización de procesos cognitivos, lo que implica la capacidad de comprender, razonar y tomar decisiones similares a las humanas. Esto incluye tareas que requieren análisis de datos avanzados, toma de decisiones basadas en contexto y resolución de problemas complejos

### **04. Mayor Interacción con Humanos**

La interacción entre humanos y sistemas de automatización será más fluida y natural gracias a avances en procesamiento de lenguaje natural y chatbots más atractivos. Esto mejorará la experiencia del cliente y la colaboración entre empleados y sistemas de automatización

### **05. Automatización de Procesos End-to-End**

Las organizaciones buscarán automatizar procesos empresariales completos de extremo a extremo en lugar de tareas individuales, lo que impulsará la eficiencia y la coherencia en toda la organización

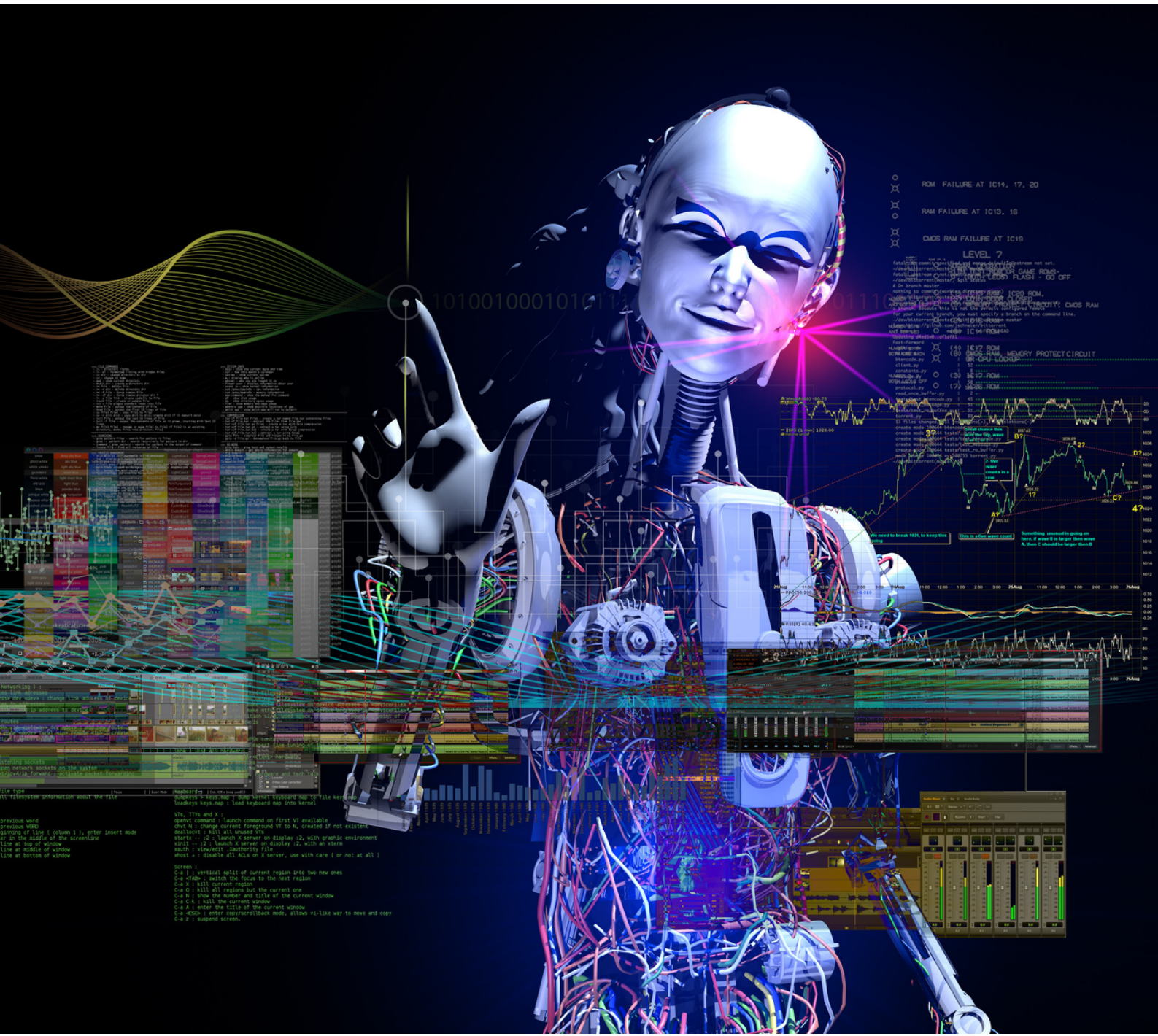
### **06. Énfasis en la Gestión y Monitoreo**

La IPA se centrará en una mayor capacidad de gestión y monitoreo de los procesos automatizados para garantizar la calidad y la seguridad, así como para permitir la supervisión y la toma de decisiones en tiempo real

### **07. Personalización de Soluciones**

Las soluciones de IPA se adaptarán de manera más personalizada a las necesidades específicas de cada organización, lo que permitirá una mayor flexibilidad y una respuesta más ágil a los desafíos cambiantes del negocio

En resumen, el futuro de la IPA en las organizaciones se caracteriza por un crecimiento continuo y una evolución hacia la automatización de procesos cada vez más complejos y cognitivos. **Su capacidad para mejorar la eficiencia, la precisión y la productividad seguirá siendo una ventaja competitiva importante** para las empresas que buscan mantenerse ágiles y competitivas en un entorno empresarial en constante cambio.







Más información en: [grupooesia.com](http://grupooesia.com)