

FICHA DE RESUMEN DEL PROYECTO

PROYECTOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN OPERACIÓN – COOP MD

1. Nombre del proyecto

Proyectos de Inteligencia Artificial en operación – Coop MD

2. Tipo de proyecto

Consolidación, visibilización y fortalecimiento de capacidades de Inteligencia Artificial aplicadas a procesos reales de la organización.

3. Estado actual

EN OPERACIÓN

Coop MD ya cuenta con capacidades de Inteligencia Artificial implementadas y en funcionamiento en diferentes frentes.

Actualmente, el trabajo se concentra en documentar, evidenciar, comunicar y fortalecer el impacto de estas iniciativas, así como en identificar nuevas oportunidades de aplicación.

En HubSpot, las capacidades de IA se encuentran en operación y en proceso de evolución, aprovechando la experiencia adquirida por los equipos y ampliando progresivamente sus casos de uso.

En Figma, se encuentra en una etapa inicial de lanzamiento y exploración, orientada a fortalecer la generación de ideas, conceptualización y prototipado de nuevas soluciones.

4. Propósito

Visibilizar de manera clara, ejecutiva y demostrable cómo Coop MD está incorporando Inteligencia Artificial en procesos reales para generar valor, mejorar la eficiencia, fortalecer la capacidad de respuesta y facilitar la evolución de la organización.

5. Descripción general

Coop MD viene incorporando capacidades de Inteligencia Artificial en herramientas y procesos concretos, pasando de una visión exploratoria de la tecnología a una aplicación práctica orientada a resultados.

Estas capacidades permiten apoyar actividades relacionadas con:

- Automatización y optimización de tareas.

- Consulta y análisis de información.
- Seguimiento de actividades y procesos.
- Organización y gestión del conocimiento.
- Generación y estructuración de contenidos.
- Diseño y prototipado de soluciones.
- Apoyo a la toma de decisiones.
- Fortalecimiento de la productividad de los equipos.

La narrativa definida para presentar estas iniciativas se fundamenta en tres principios:

1. La IA ya se está aplicando en casos reales dentro de Coop MD.
2. El valor de la IA está en su utilidad y aplicación práctica.
3. El impacto debe medirse desde la eficiencia, la experiencia y la capacidad de ejecución de la organización.

6. Herramientas y frentes identificados

De acuerdo con el trabajo realizado y los casos identificados, se destacan los siguientes frentes:

HubSpot

Aplicación de capacidades de IA para fortalecer la gestión comercial, de servicio y operativa, entre ellas:

- Breeze: consulta, análisis y apoyo en la gestión de información.
- Agente de prospección: apoyo a la identificación y gestión de oportunidades.
- Blue: capacidades de atención y apoyo mediante inteligencia artificial.
- Generación y apoyo en la elaboración de actas.
- Apoyo al seguimiento y gestión de actividades operativas.
- Automatización y optimización de tareas.

Figma

Uso de capacidades de IA para:

- Generación y exploración de ideas.

- Conceptualización de soluciones.
- Diseño y prototipado.
- Visualización temprana de nuevas iniciativas y desarrollos.
- Agilización de las etapas iniciales de construcción de soluciones.

7. Necesidades y oportunidades que ayudan a resolver

Las iniciativas de IA contribuyen a atender necesidades organizacionales relacionadas con:

- Mejorar la experiencia y satisfacción de asociados y clientes.
- Incrementar la eficiencia operativa.
- Agilizar tiempos de respuesta.
- Facilitar el acceso y organización de la información.
- Fortalecer el seguimiento y la trazabilidad.
- Reducir cargas manuales y tareas repetitivas.
- Facilitar la generación de contenidos y documentos.
- Mejorar la coordinación y colaboración entre equipos.
- Acelerar la conceptualización y prototipado de nuevas soluciones.

8. Valor para la organización

Los proyectos de IA en operación contribuyen a la construcción de una organización más ágil, eficiente y orientada a la evolución continua.

Entre los principales aportes se destacan:

- Mayor agilidad en la ejecución de actividades.
- Mejor trazabilidad de procesos y gestiones.
- Mayor capacidad de respuesta frente a las necesidades de asociados, clientes y equipos.
- Optimización del tiempo destinado a tareas operativas y repetitivas.
- Mejor organización y aprovechamiento de la información.
- Fortalecimiento del trabajo colaborativo.

- Impulso a la innovación y generación de nuevas soluciones.
- Construcción de capacidades institucionales para la adopción responsable y estratégica de la Inteligencia Artificial.

9. Evidencias definidas para la presentación

En conjunto con los líderes de los proyectos y atendiendo las directrices establecidas por el Comité de IA de la OMD, se definió que la evidencia deberá centrarse en:

- Casos y procesos reales.
- Demostraciones de las herramientas en funcionamiento.
- Capturas o grabaciones de pantallas reales.
- Explicación breve y clara de qué hace cada capacidad.
- Resultados y métricas de impacto, cuando estén disponibles.
- Ejemplos concretos de aplicación.
- Un relato ejecutivo, sencillo y comprensible para Gerencia y las diferentes audiencias institucionales.

La evidencia deberá demostrar, más que explicar, cómo la IA ya está generando valor en Coop MD.

10. Entregables asociados

Los principales entregables de este frente de trabajo son:

- Presentación ejecutiva de los proyectos y capacidades de IA.
- Video demostrativo, con experiencias y casos reales de uso.
- Evidencias visuales de las herramientas en operación.
- Consolidación de los principales casos de uso e impactos identificados.

11. Responsables identificados

- **Cristina Suárez – Gerente:** liderazgo y acompañamiento estratégico, impulso de nuevas ideas y oportunidades de mejora de procesos.
- **Andrés Góngora – Director Nacional de TI:** liderazgo tecnológico, exploración de nuevas capacidades y desarrollo de iniciativas de IA.

- **Alexandra Serrano** – Administradora de HubSpot: administración, configuración y evolución de las capacidades de IA implementadas en la plataforma.
- **Querubín Martínez** – Administrador de Figma: administración de la herramienta y acompañamiento en la exploración y aplicación de sus capacidades.
- **Luis Pasos**: grabación de pantallas, explicación de procesos, edición del video y apoyo a la sensibilización.
- **Cristian Sierra**: apoyo en el montaje, integración y construcción del video y la presentación.

12. Acciones clave acordadas

- Coordinar con los responsables la participación en las grabaciones.
- Definir y agendar espacios de trabajo con los responsables y equipos involucrados.
- Seleccionar los casos de uso que harán parte de la presentación.
- Construir y validar la presentación ejecutiva.
- Definir, desarrollar y validar el guion y modelo del video.
- Consolidar las evidencias de funcionamiento e impacto.
- Identificar y comunicar oportunamente pendientes, avances y cierres.

13. Riesgos y alertas

- Disponibilidad limitada de los responsables para realizar las grabaciones.
- No contar oportunamente con métricas de impacto para todos los casos.
- Exposición accidental de información sensible o confidencial durante las demostraciones.
- Diferencias entre el mensaje técnico y el mensaje ejecutivo.
- Presentar capacidades sin suficiente evidencia de su aplicación práctica.
- Generar expectativas superiores a los resultados actualmente demostrables.

14. Recomendaciones

- Presentar la IA como una capacidad que ya está generando valor, no únicamente como una iniciativa futura.
- Priorizar casos reales y demostrables sobre explicaciones conceptuales.
- Comunicar resultados de manera objetiva, evitando exagerar impactos.
- Utilizar un lenguaje ejecutivo, sencillo y orientado a valor.
- Mostrar el antes y después cuando sea posible.
- Incorporar métricas que permitan dimensionar el impacto.
- Garantizar la confidencialidad y protección de la información utilizada en las demostraciones.
- Mostrar la IA como un habilitador de la estrategia y de la transformación organizacional, no como un fin en sí mismo.

15. Mensaje ejecutivo de cierre

Coop MD ya está llevando la Inteligencia Artificial de la exploración a la aplicación práctica.

Hoy contamos con capacidades de IA en operación que apoyan procesos reales, mejoran la eficiencia, facilitan la gestión de información y fortalecen la capacidad de respuesta de nuestros equipos.

El reto ya no es preguntarnos si debemos utilizar IA, sino cómo seguimos convirtiéndola en valor para nuestros asociados, nuestros equipos y la organización.

Por ello, el siguiente paso es consolidar, medir y escalar las capacidades existentes, identificando nuevas oportunidades en las que la Inteligencia Artificial contribuya de manera responsable y estratégica a la evolución de Coop MD.