

# 01 Agosto 2024

Viernes 02 agosto de 2024 | 09:38

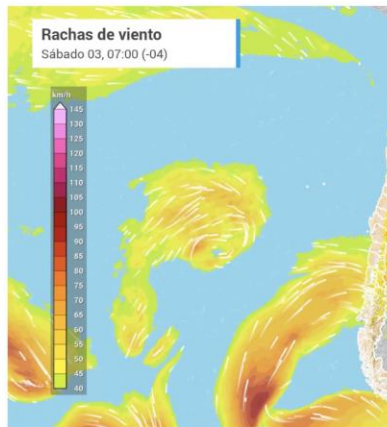
## Lluvia y fuertes vientos en Santiago: Estos son los establecimientos con suspensión de cl. Unas 6,7 millones de personas fueron afectadas por cortes de luz: El detalle de las comunas más golpeadas

Por David Vergara

Seguimos criterios de  The Trust Project

[Ética y transparencia de BioB](#)

El tiempo en Chile este fin de semana será temporal y memorable por un corto período de tiempo



Por otra parte, el Sernac estimó en 1,7 millones el número de hogares que podría recibir una compensación producto de la contingencia.

27 de Agosto de 2024 | 10:18 | Por Martín Garretón, Emociones | 10 



Caída de árboles, antenas y letres en algunas de las consecuencias visuales de la siguiente pronóstico meteorológico, conoce lo que acontecerá con la atmósfera durante las próximas jornadas.

 BBC | Agencia Uno

803

# Respuesta oportuna a reclamos masivos



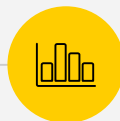
**Axel Nielsen Carvajal**  
**Coordinador de Inteligencia Artificial**  
**Subdirección Nacional**  
**Servicio Nacional Del Consumidor**

# 25 PVC año 2024

**2.000** reclamos aprox cada PVC

**32.753** reclamos

en menos de 1 semana



# Problemática

# Sobrecarga de reclamos



**+32.000**

## Reclamos por Analizar

Volumen total de casos generados que requieren una revisión detallada.

**390**

## Reclamos Diarios

Capacidad máxima de análisis que puede procesar una persona por día.

## 1 Mes de Trabajo

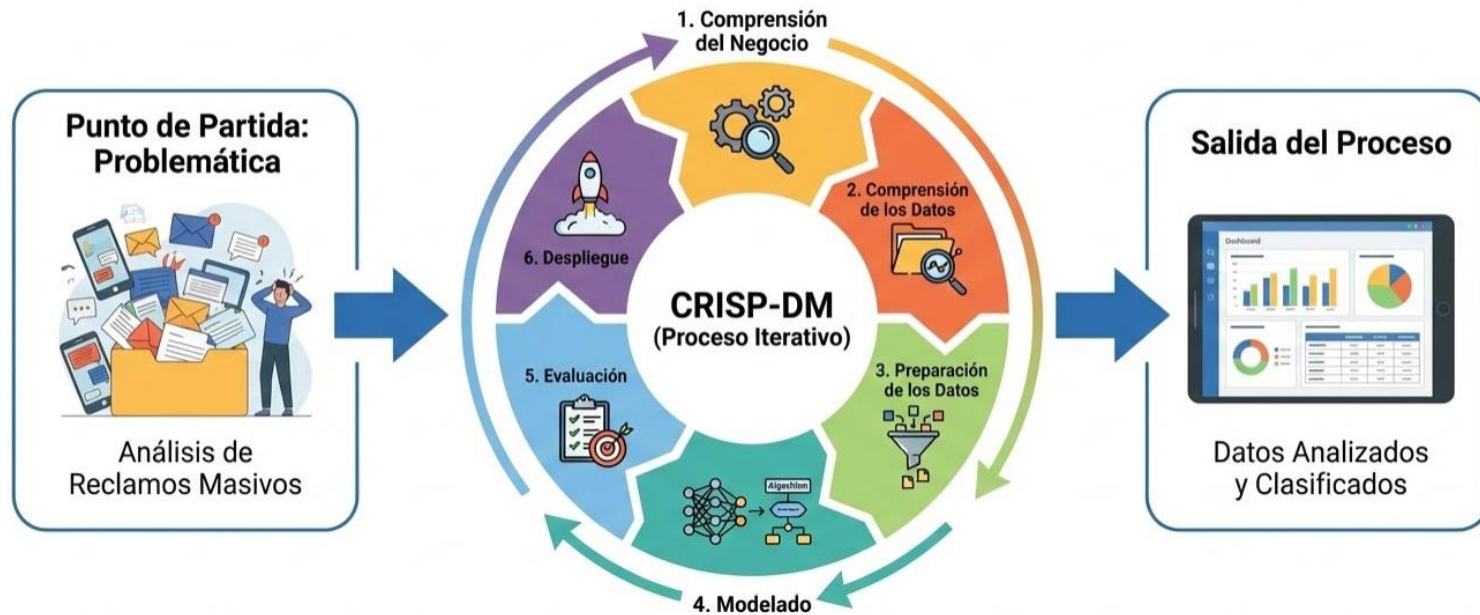
Tiempo estimado que tardaría un equipo de **4 personas** en analizar todos los reclamos.

**Manos a la obra:**

**CRISP-DM**

**Metodología iterativa**

# Metodología CRISP-DM: De la Problemática al Dato Clasificado



# Solución

**Sistema Inteligente de  
análisis de reclamos**

# Flujo de Análisis de Reclamos con IA Generativa (SIAR)

El Sistema Inteligente de Análisis de Reclamos (SIAR) del SERNAC utiliza Inteligencia Artificial Generativa para automatizar el análisis masivo de reclamos ciudadanos. Esta tecnología permite identificar rápidamente los daños sufridos por los consumidores y priorizar casos críticos, especialmente en situaciones de alta demanda.



## 1. INGESTA Y BASE DE CONOCIMIENTO

Los sistemas institucionales alimentan una base de datos centralizada (Datamart) que sirve como fuente de conocimiento.



## 2. INGRESO DEL RECLAMO

Un consumidor ingresa un reclamo, que el sistema recibe como una consulta a procesar.



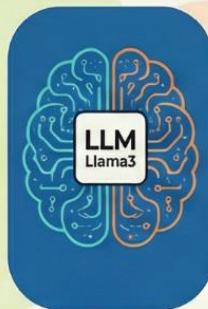
## 3. BÚSQUEDA VECTORIAL

El sistema busca en una base de datos vectorial (ChromaDR) para encontrar documentos y contexto relevantes al reclamo.



## 4. AUMENTO DE LA CONSULTA

La consulta original se enriquece con el contexto relevante recuperado para crear un "prompt aumentado".



## 5. ANÁLISIS CON IA (LLM)

El prompt aumentado se envía a un modelo de lenguaje grande (LLM Llama3) para generar la respuesta.



## 6. SALIDA: CLASIFICACIÓN DE DAÑOS

Se entrega una respuesta que clasifica el reclamo, identifica los daños y detecta la gravedad del caso.



## 7. MONITOREO Y AUDITORÍA

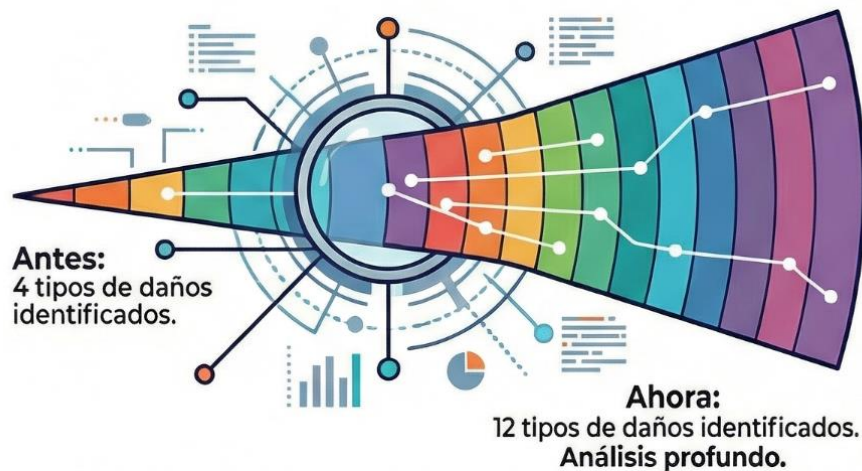
La actividad y los resultados son registrados y monitoreados con MLFlow para asegurar la calidad y trazabilidad.

# Impacto

# Eficiencia operativa

# MÁS ALLÁ DE LA VELOCIDAD: MEJOR CAPACIDAD ANALÍTICA

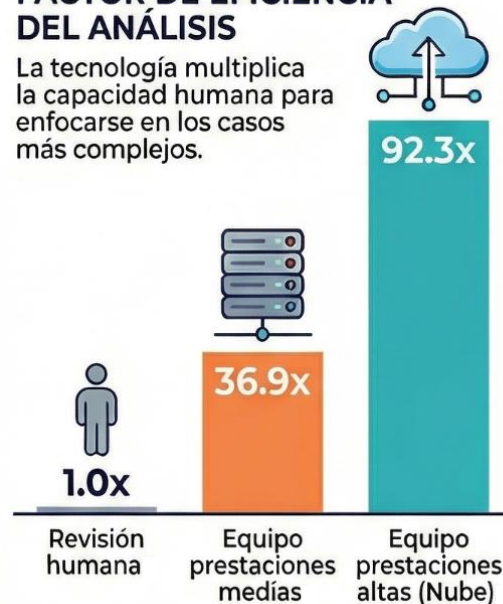
## DETECCIÓN DE DAÑOS 3 VECES MÁS DETALLADA



UN PODER DE  
ANÁLISIS EQUIVALENTE A **92 PERSONAS**

## FACTOR DE EFICIENCIA DEL ANÁLISIS

La tecnología multiplica la capacidad humana para enfocarse en los casos más complejos.



# Impacto

# Beneficio a la ciudadanía



PAÍS

Créditos imagen: Agencia Uno

4 febrero, 2025

## **Sernac y Enel acuerdan compensaciones por más de \$17 mil millones a hogares por cortes de suministro**



## Claves del éxito de SIAR ...y aprendizajes

- Se utilizó únicamente herramientas **Open Source**.
- Se desarrolló 100% con talento interno.
- Se instaló todo en **servidores internos** de SERNAC.
- Se mantuvo completo resguardo de los datos de consumidores.
- **Flexibilidad** y **replicabilidad** ha permitido su uso en diversos casos de análisis masivo.



## Claves del éxito de SIAR ...y aprendizajes

- IA como **herramienta** al servicio de las personas.
- Unión de distintas áreas del conocimiento trabajando con un **lenguaje común**.
- La tecnología escaló nuestra capacidad de respuesta, pero la validación ética y la decisión final siempre permaneció en manos de **las personas**.



# Gracias!

- Si existe alguna duda pueden escribirnos a:

**[fvillaseca@sernac.cl](mailto:fvillaseca@sernac.cl)**

**[anielsen@sernac.cl](mailto:anielsen@sernac.cl)**