

Información General

Nombre del proyecto	SOSIA - Sistema de Autoservicio TI Municipal (SA-003)
Descripción del proyecto	Sistema de IA generativa de uso interno (LLM vía AWS Bedrock) que resuelve solicitudes de soporte tecnológico de funcionarios municipales, con base de conocimiento de resoluciones TI. Opera de forma semiautomatizada: resuelve casos simples y escala a técnico humano cuando corresponde, identificándose siempre como asistente automatizado. Procesa solo datos de funcionarios (nombre, unidad, descripción del problema); no procesa datos ciudadanos ni es accesible a público externo. Clasificado Nivel 4 - Riesgo mínimo en el RSA de RakIA Labs (SA-003), Decreto Alcaldicio 2400-1357.
Fase Actual	uso
¿El sistema incorpora IA generativa?	Sí

Descripciones para cada nivel de impacto



Impacto moderado

Un nivel de impacto alto o muy alto **NO** implica que el proyecto deba descartarse, sino que es importante analizar con mayor **profundidad** las áreas identificadas. La evaluación señala aspectos que aún no están suficientemente considerados, lo que representa oportunidades para **fortalecer tu proyecto** y minimizar posibles riesgos.

El proyecto presenta un impacto moderado. Aún existen áreas que podrían fortalecerse. Revisa las recomendaciones.

Puntuación
total:
42.70 %

Conceptualización y diseño



- **Pregunta 1.6:** ¿El proyecto es una ampliación o adaptación de algún proyecto existente dentro de la organización?

Respuesta: Sí

- **Pregunta 1.7:** ¿El sistema de IA se basa en un modelo ya existente?

Respuesta: Sí

Si el proyecto implica la adaptación o ampliación de una iniciativa existente, es fundamental garantizar el principio de equidad y prevenir cualquier forma de discriminación. Para lograrlo, las soluciones basadas en algoritmos o inteligencia artificial (IA) deben diseñarse y aplicarse teniendo en cuenta el contexto local. Esto implica realizar ajustes específicos que consideren las particularidades sociales, económicas y culturales de la región. Además, es esencial respetar y promover el multilingüismo y la diversidad cultural, asegurando que las herramientas sean inclusivas y accesibles para todas las personas, independientemente de su idioma o identidad cultural. Así debe verificarse la adaptación al contexto local, puesto si un modelo entrenado en datos de un país con características demográficas y culturales específicas puede no ser efectivo o incluso ser perjudicial si se utiliza en un contexto diferente. La falta de sensibilidad cultural o lingüística en soluciones tecnológicas puede conducir a exclusiones involuntarias. Por ejemplo, un sistema que no soporte idiomas locales o dialectos puede marginar a comunidades enteras, limitando su acceso a servicios.



- **Pregunta 2.3:** ¿Se han revisado casos similares y sus impactos?

Respuesta: No

Una práctica altamente recomendada es analizar experiencias comparables de implementación de herramientas similares en otras instituciones o países. Este enfoque proporciona valiosa información sobre los retos y desafíos enfrentados, lo que no solo permite anticipar posibles obstáculos, sino también identificar estrategias exitosas que puedan ser adaptadas al nuevo contexto. Además, este análisis contribuye de manera significativa a evaluar la factibilidad del proyecto, al ofrecer perspectivas reales sobre los recursos, tiempos y capacidades necesarias para su ejecución.

[Uso responsable de IA para política pública: manual de formulación de proyectos](#) 

- **Pregunta 4.1:** ¿El proyecto y/o sus objetivos están relacionados con temas de intenso debate público que podrían generar judicialización o peticiones administrativas?

Respuesta: No

- **Pregunta 4.4:** ¿Existen recursos monetarios (presupuesto) del proyecto para ejecutar los mecanismos de participación?

Respuesta: No

Sin una gestión adecuada de los stakeholders (actores clave incluida las comunidades), diversos temas de intenso debate pueden surgir y amenazar la viabilidad del proyecto, pudiendo generarse resistencia y desconfianza. Como mitigación, asegurar la participación de ciudadanos que pudieran verse impactados es clave para obtener y ,mantener un intangible denominado licencia social. La Licencia social es la aceptación, por parte de las personas de la introducción y el uso de herramientas de IA en sistemas de toma de decisiones o de soporte a la decisión. Cumplir únicamente con los marcos legales no es suficiente; es necesario dar un paso adicional para obtener la aceptación social, especialmente en lo que respecta a los posibles efectos adversos que la IA pueda tener en las personas. Esto incluye preocupaciones sobre la opacidad en la toma de decisiones, la falta de intervención humana y otros factores que puedan generar desconfianza, incluso cuando la institución pública tiene las facultades legales indiscutibles para actuar sobre un problema.

- **Pregunta 5.4:** ¿Se han identificado todas las contrapartes internas relevantes para el proyecto?

Respuesta: Sí

- **Pregunta 5.5:** ¿Las contrapartes internas identificadas participan activamente en el proyecto?

Respuesta: Sí

Los proyectos de inteligencia artificial requieren ser desarrollados no solo por profesionales técnicos capacitados, si no además en colaboración de diversos profesionales dentro de la misma entidad pública. Es crucial la participación de los responsables de la gestión de los datos, los involucrados en el proceso de negocio donde se inserta la solución, los encargados de infraestructura tecnológica (TI), los expertos en análisis de datos, asesores legales, y profesionales del área de comunicaciones. Esta colaboración interdisciplinaria no solo asegura una implementación efectiva de la IA, sino que también fortalece la capacidad de la institución para abordar los desafíos éticos, legales y sociales que pueden surgir a lo largo del proyecto. Es importante destacar que los sistemas de IA son inherentemente sociotécnicos, lo que significa que no solo involucran aspectos tecnológicos, sino también dinámicas sociales, organizacionales y culturales. Por lo tanto, la implementación de IA debe tener en cuenta las interacciones entre las personas, las instituciones y las tecnologías, asegurando que las soluciones no solo sean técnicamente viables, sino también socialmente responsables y adaptadas al contexto.

De acuerdo a lo indicado en su respuesta, existiendo uso de datos personales aplica la normativa de protección de datos general o particular que rija la actividad. Esto implica verificar que se cumplan las condiciones de licitud del tratamiento de los datos, los deberes de transparencia proporcionando información adecuada a los usuarios sobre cómo se utilizan sus datos. Además, es fundamental establecer procedimientos claros y accesibles para el ejercicio de los derechos relacionados con la protección de datos, como el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Estas medidas aseguran que el tratamiento de datos se realice de manera conforme a la legislación vigente, protegiendo los derechos fundamentales de los usuarios y promoviendo la confianza en los sistemas de IA.

- **Pregunta 6.1:** ¿El sistema utiliza o ha utilizado datos personales en alguna etapa de su ciclo de vida?

Respuesta: Sí

Recolección y procesamiento de datos

- **Pregunta 6.3:** ¿El sistema utilizará los datos personales para tomar decisiones que afecten directamente a las mismas personas titulares de dichos datos?

Respuesta: Sí

Si su sistema va a utilizar datos personales, es fundamental verificar y establecer un procedimiento claro para el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). Esto significa implementar mecanismos accesibles y permanentemente disponibles para que los usuarios puedan ejercer estos derechos de manera efectiva. El procedimiento debe incluir detalles sobre cómo los usuarios pueden solicitar acceso a sus datos, corregir información inexacta, solicitar la eliminación de datos o expresar oposición al tratamiento de sus datos personales.

- **Pregunta 6.7:** ¿Se aplica el principio de minimización de datos?

Respuesta: No

En cumplimiento de la normativa de protección de datos, debe realizar una evaluación ex ante sobre la idoneidad de los datos a tratar, mediante un análisis de proporcionalidad que garantice que los datos personales recopilados y procesados se limiten estrictamente a aquellos que sean necesarios, adecuados y pertinentes para los fines específicos del tratamiento. Este análisis se realiza en cumplimiento del principio de minimización de datos, que exige que no se utilicen más datos de los imprescindibles para alcanzar el propósito establecido. Además, debe justificarse que la cantidad, la naturaleza y la duración del tratamiento de los datos estén alineadas con el objetivo legítimo perseguido, minimizando así los riesgos para la privacidad y los derechos de los individuos.

Recomendamos evaluar la necesidad de contar con datos personales identificados para el entrenamiento y prueba. La ley exige al responsable y al encargado del tratamiento aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros, la seudonimización y el cifrado de datos personales; Recomendamos evaluar si es posible tratar los datos de forma agregada o anonimizada, limitando el uso de datos identificables solo a lo estrictamente necesario para cumplir con los fines legítimos del tratamiento. Estas medidas son esenciales para prevenir accesos no autorizados, pérdida de datos o cualquier otro riesgo que pueda comprometer la privacidad de los individuos.

- **Pregunta 6.8:** ¿Se anonimizan o seudonimizan los datos para el entrenamiento y prueba del sistema de IA?

Respuesta: No

- **Pregunta 6.10:** ¿Cuenta la entidad con procesos establecidos para el ejercicio de los derechos vinculados a los datos: Acceso, Rectificación, Supresión, Oposición, Portabilidad e Impugnación a las decisiones automatizadas?

Respuesta: Si, pero parcialmente

- **Pregunta 6.10:** ¿Cuenta la entidad con procesos establecidos para el ejercicio de los derechos vinculados a los datos: Acceso, Rectificación, Supresión, Oposición, Portabilidad e Impugnación a las decisiones automatizadas?

Respuesta: Si, pero parcialmente

La normativa de protección de datos exige establecer procedimientos claros y accesibles para el ejercicio de los derechos relacionados con la protección de datos, como el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición. Verifique la procedencia de cada uno de ellos.



- **Pregunta 6.11:** ¿El sistema implica toma de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles?

Respuesta: Sí

En estos casos deben garantizarse niveles de información suficientes relacionados con la existencia de decisiones automatizadas, información significativa sobre la lógica aplicada al tratamiento, así como las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el titular, garantizando niveles de explicación suficientes respecto de la consecuencias probables del tratamiento de datos



- **Pregunta 7.1:** ¿Forma parte su organización de la administración del Estado (Ministerios, las Delegaciones Presidenciales Regionales y Provinciales, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades, las Fuerzas Armadas, las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, las empresas públicas creadas por ley, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa) o empresa del Estado en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio?

Respuesta: Sí

De acuerdo a sus respuestas la entidad está calificada como servicio esencial debiendo cumplir los estándares dictados por la ANCI para los servicios esenciales.



- **Pregunta 7.2:** ¿La interrupción o afectación de los sistemas informáticos de la organización tendría un impacto significativo en la continuidad de sus servicios o en el cumplimiento de funciones del Estado?

Respuesta: Sí

De acuerdo a sus respuesta, la entidad podría estar calificada como operador de importancia vital lo que la obliga a cumplir los requisitos de ciberseguridad de la ley 21663 en particular el artículo 8°



- **Pregunta 7.3:** ¿La organización cuenta con una política de seguridad de la información o ciberseguridad?

Respuesta: Sí

Si se trata de un sistema que será desarrollado por un tercero subcontratado, deben incluirse cláusulas que obliguen al tercero a observar su política.



- **Pregunta 8.2:** ¿La ley considera principios éticos que funden decisiones en alguna de las características descritas anteriormente?

Respuesta: No

La ley 21609 prohíbe las discriminaciones arbitrarias basadas en raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. Si el sistema utilizará algunas de esas variables para decidir o están presentes en los datos, deben realizarse mediciones que permitan garantizar el cumplimiento legal a través de la protección de estos grupos vulnerables. Estas categorías protegidas que deberán entonces ser consideradas en las evaluaciones sobre sesgo algorítmico, las cuales deben permitir comparar los resultados del sistema respecto de distintos subgrupos de la población, considerando las categorías protegidas, buscando que los resultados no difieran entre ellos. Para realizar lo anterior el equipo deberá seleccionar las dimensiones importantes en las cuales la muestra de datos pueda generar diferencias entre los distintos subgrupos. Se recomienda utilizar literatura relacionada con el tema y consultar información de expertos.

Conviene analizar los datos frente a dimensiones importantes en las cuales la muestra de datos puede ser diferente a la población donde se desempeñará, en particular la existencia de sesgos de selección no medidos. Es posible que sean necesarias pruebas a efectos de comprobar que cuando se aplique el sistema su desempeño sea el óptimo, y que los valores predictivos sean diferentes dependiendo los grupos sobre los que se aplica. Se proponen dos análisis 1) Cualitativo) ¿Se han analizado las posibles diferencias entre la base de datos y la población para la que se está desarrollando el sistema de IA? y 2) Cuantitativo: Aunque los modelos pueden construirse con diversas fuentes de datos, diseñadas o naturales, lo ideal es que la validación se realice con una muestra que permita la inferencia estadística a la población. La muestra de validación debe cubrir adecuadamente la población objetivo y las subpoblaciones de interés.

- **Pregunta 8.3:** ¿El sistema integrará datos provenientes de múltiples fuentes o bases de datos?

Respuesta: Sí

- **Pregunta 8.4:** ¿El algoritmo fue desarrollado originalmente fuera de Chile o para un contexto distinto al propuesto?

Respuesta: Sí

- **Pregunta 8.5:** ¿Se ha planificado un análisis exploratorio de los datos para evaluar su calidad, consistencia e identificar posibles sesgos o daños potenciales?

Respuesta: No

Es recomendable realizar un análisis exploratorio de los datos para ayudar a evaluar los problemas con estos y documentar las características de un sistema de IA, las suposiciones realizadas y las medidas de mitigación de riesgos aplicadas a lo largo del ciclo de vida. Puede elaborar un perfil de datos. Este perfil es un análisis exploratorio inicial durante la fase de recolección y procesamiento de datos del ciclo de vida de IA. Brinda información para evaluar la calidad, integridad, temporalidad, consistencia y posibles sesgos, daños potenciales e implicaciones de su uso.

- **Pregunta 9.1:** ¿Se enmarca el sistema en alguna de las siguientes finalidades: educación, empleo, recursos humanos, servicios básicos, subsidios y ayuda económica, capacitación laboral, salud, seguridad pública, vivienda, protección social, autorizaciones o permisos administrativos?

Respuesta: No

Si al algoritmo no opera dentro de algún proceso administrativo, aplican mínimos de transparencia, relacionados con el hecho de estar interactuando con un sistema de IA.

Evaluar herramientas que permitan transparentar factores o elementos que tome en cuenta el algoritmo para llegar al resultado. El sector público está sujeto a normativas de transparencia en la función pública reforzadas por mandatos de la ley de datos personales frente a la toma de decisiones automatizadas. Es recomendable desarrollar una ficha de transparencia, documento que proporciona información relevante sobre la naturaleza, aspectos técnicos, funcionales y del proyecto del sistema de decisiones automatizadas. Desempeña un papel fundamental en la promoción de la transparencia, la rendición de cuentas y el uso ético de los algoritmos. La herramienta facilita la creación de esta ficha: ayuda a la identificación de la información relevante sobre el sistema de decisiones automatizadas que se debe transparentar y la presenta de manera clara, visible y comprensible tanto para los involucrados en el proceso institucional como para cualquier persona interesada.

- **Pregunta 9.3:** ¿Existe alguna limitación técnica que impida explicar cómo funciona el sistema o justificar sus resultados (por ejemplo, por tratarse de un modelo de caja negra)?

Respuesta: Sí

Uso y monitoreo

Es recomendable considerar la incorporación de una figura de responsable independiente de ética de la IA o algún otro mecanismo especializado que supervise las actividades relacionadas con la evaluación del impacto ético, las auditorías y el seguimiento continuo de los sistemas de IA. Esta función garantizaría que los sistemas de IA operen bajo los principios éticos establecidos y que se mantenga un enfoque coherente con los valores fundamentales, como la transparencia, la equidad y la justicia. La supervisión ética también debe incluir la capacidad de intervenir en caso de detectar sesgos, fallos o impactos negativos en los derechos de las personas.

- **Pregunta 5.1:** ¿Existe alguna unidad interna encargada de supervisar la gobernanza (operación, manejo, despliegue) de la solución desarrollada?

Respuesta: Sí

Es fundamental que se documente adecuadamente cada una de las decisiones tomadas durante el desarrollo de los sistemas de IA, especialmente cuando se procesan datos personales. Esta documentación debe ser clara y accesible para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas por las normativas de protección de datos. La transparencia implica no solo informar sobre los criterios y procesos que guían las decisiones automatizadas, sino también permitir a los usuarios entender cómo se recopilan, procesan y utilizan sus datos. Además, se recomienda implementar fichas de transparencia. La ficha de transparencia es un documento que proporciona información relevante sobre la naturaleza, aspectos técnicos, funcionales y del proyecto del sistema de decisiones automatizadas. Desempeña un papel fundamental en la promoción de la transparencia, la rendición de cuentas y el uso ético de los algoritmos. La herramienta facilita la creación de esta ficha: ayuda a la identificación de la información relevante sobre el sistema de decisiones automatizadas que se debe transparentar y la presenta de manera clara, visible y comprensible tanto para los involucrados en el proceso institucional como para cualquier persona interesada.

- **Pregunta 5.3:** ¿Está documentado el proceso de toma de decisiones del sistema?

Respuesta: Sí

- **Pregunta 10.2:** ¿El sistema reemplazará decisiones que habitualmente toma una persona?

Respuesta: Sí

- **Pregunta 10.3:** ¿El sistema algorítmico operará de forma completamente automatizada, sin intervención humana?

Respuesta: No

Se recomienda comunicar de manera clara y transparente cómo se toman las decisiones en el sistema, especificando si el modelo actúa como un sistema autónomo de toma de decisiones o como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones humanas. Además, es imprescindible realizar monitoreos periódicos de la herramienta para evaluar su desempeño, identificar posibles sesgos o errores, y garantizar que continúa cumpliendo con los objetivos establecidos, los estándares éticos y las normativas aplicables.

Una auditoría algorítmica es un estudio que busca evaluar el funcionamiento de un sistema algorítmico, durante su despliegue, considerando aspectos de diseño, datos, impactos en materia de precisión, privacidad y seguridad, entre otros. Estas pueden realizarse a manera de medición frente a ciertos estándares (auditorías de rendimiento), o bien como un análisis de cumplimiento de normas particulares (auditorías de cumplimiento). Su importancia radica en que los sistemas pueden precisar fallas o riesgos que no se detectan a primera vista o cuya relevancia se descuida debido a la frecuencia con que se realizan ciertos procesos. Mientras más complejos sean los sistemas, existen mayores probabilidades de que se presenten errores. La auditoría es un mecanismo de control y revisión que poder realizado por un profesional interno como externo y su importancia es que permite verificar que se cumplan los siguientes propósitos : 1) rendir cuenta sobre el uso de los sistemas algorítmicos 2) Fortalecer la capacidad interna de los organismos públicos de evaluar los sistemas que construyen o adquieren, y facilitar que obtengan una mayor experiencia anticipándose a impactos indeseados. 3) son un mecanismo de responsabilidad en el uso de algoritmos, mediante un mecanismo útil y continuo para que terceros revisen y evalúen estos sistemas, de modo que sea posible identificar problemas y resolverlos o mitigarlos. Planificar auditorías algorítmicas es esencial para garantizar el cumplimiento de estándares, regulaciones o de lo planificado o esperable del sistema. Las auditorías permiten revisar la fiabilidad de los sistemas de inteligencia artificial (IA), identificar sesgos en los datos, errores en los modelos y posibles impactos negativos en los usuarios, asegurando que las decisiones tomadas por los algoritmos sean éticas y justas. También son una herramienta clave para evaluar la sostenibilidad del modelo a largo plazo, facilitando su mejora continua y minimizando riesgos legales, reputacionales o de seguridad. Incorporar auditorías algorítmicas regulares desde la planificación inicial de un proyecto garantiza un enfoque preventivo, en lugar de reactivo, lo que resulta en sistemas más responsables y alineados con los valores organizacionales y sociales.

- **Pregunta 10.4:** ¿Están planificadas auditorías algorítmicas?

Respuesta: No





- **Pregunta 10.6:** ¿Se ha definido un proceso para responder requerimientos de información de usuarios externos sobre el sistema algorítmico?

Respuesta: No

No contemplar un diseño adecuado para atender los requerimientos de información de usuarios externos en sistemas de servicios públicos puede generar múltiples falencias. Entre ellas, destacan la falta de transparencia, que puede provocar desconfianza en el sistema de IA o el uso de algoritmos, y la dificultad para que los usuarios comprendan cómo se toman decisiones que afectan sus vidas, como la asignación de recursos o la priorización de servicios. Además, la ausencia de un mecanismo claro y accesible para responder a estas solicitudes puede resultar en una mayor cantidad de reclamaciones, saturación de otros canales de atención y una percepción negativa sobre la gestión del servicio. También puede representar incumplimientos normativos en casos donde la legislación exige accesibilidad y rendición de cuentas en el manejo de sistemas automatizados.

Exención de responsabilidad

La evaluación de impacto algorítmico es una herramienta desarrollada para dimensionar los riesgos asociados al uso de sistemas algorítmicos de ciencia de datos e inteligencia artificial (IA) en el sector público. La evaluación está diseñada únicamente como un soporte para quienes buscan dimensionar las consideraciones sobre el desarrollo de sus modelos, con el fin de fomentar el cumplimiento de las regulaciones para los modelos que utilizan IA o ciencia de datos.

La Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) no ofrece garantías sobre el funcionamiento o el desempeño de los sistemas de ciencia de datos e IA que utilicen esta herramienta. La Universidad no es responsable de ningún tipo de daño directo, indirecto, incidental, especial o consecuente, ni de pérdidas de beneficios que puedan surgir directa o indirectamente de la aplicación de la herramienta.

El empleo de las herramientas desarrolladas por la Universidad no implica ni constituye un sello ni certificado de aprobación por parte de la Universidad Adolfo Ibáñez respecto al cumplimiento legal, ético o funcional de un algoritmo de inteligencia artificial.

Herramienta del GobLab UAI versión V.4.1.1 - Licencia MPL-2.0.

Genera tu evaluación en: <https://algoritmospublicos.cl/herramientas>

© 2026 Evaluación de impacto algorítmico elaborada en 03-08-2026.