

Política de Uso del Asistente Virtual del MICITT

1. Introducción

El Asistente Virtual del MICITT es una solución institucional basada en inteligencia artificial destinada a mejorar la atención ciudadana, optimizar la gestión de consultas y facilitar el acceso a información oficial del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones. Este documento establece los criterios de uso, transparencia, fundamentos técnicos y principios de funcionamiento del sistema, asegurando una operación responsable, segura y alineada con los valores del servicio público.

2. Razones para su Desarrollo

El desarrollo del Asistente Virtual del MICITT se fundamenta en la necesidad de fortalecer la interacción directa con la ciudadanía mediante herramientas digitales modernas, ágiles y confiables. El incremento en la demanda de información técnica, normativa y administrativa requiere mecanismos eficientes que permitan ofrecer respuestas rápidas, estandarizadas y verificables.

El Asistente Virtual surge como parte de la estrategia de modernización institucional y la Agencia Nacional de Gobierno Digital, ofreciendo un canal automatizado que complementa la atención humana, reduce tiempos de respuesta y mejora la disponibilidad del conocimiento institucional.

Su implementación permite:

- Garantizar atención continua y de alta calidad, independiente de horarios operativos.
- Facilitar el acceso a información crítica de manera clara y estructurada.
- Reducir la carga operativa de los equipos internos mediante la automatización de consultas frecuentes.
- Asegurar consistencia en la comunicación institucional a través de respuestas basadas exclusivamente en documentación oficial.
- Promover la transparencia y accesibilidad de los servicios del Ministerio.

El uso de inteligencia artificial se concibe como un habilitador tecnológico que impulsa la innovación, eficiencia operativa y servicio público de alto valor.

3. Modelos Algorítmicos Utilizados

El Asistente Virtual del MICITT opera utilizando modelos de inteligencia artificial configurados bajo estrictos controles institucionales. Los principales tipos de modelos empleados incluyen:

- Modelos de Lenguaje de Gran Escala (LLM): Diseñados para comprender preguntas en lenguaje natural y generar respuestas coherentes basadas en la información autorizada.
- Modelos de Recuperación de Información (RAG): Permiten consultar exclusivamente la base de conocimiento oficial sin generar contenido externo a lo aprobado por la institución.
- Modelos de clasificación e interpretación: Identifican la intención de las consultas, organizan categorías y orientan al modelo hacia la respuesta más precisa.
- Filtros y reglas algorítmicas: Controlan el comportamiento del asistente, evitando desviaciones, respuestas no autorizadas o interpretaciones subjetivas.

Los modelos no aprenden automáticamente a partir de interacciones con los usuarios, garantizando un entorno seguro, predecible y auditado.

4. Datos que Orientan los Modelos

El funcionamiento del Asistente Virtual depende de un conjunto de datos controlados y previamente validados que determinan el contenido y alcance de sus respuestas. Los principales insumos son:

a. Bases de conocimiento oficiales del MICITT

Compilación formal de documentos institucionales aprobados, tales como decretos, lineamientos, políticas, manuales, comunicados y documentos técnicos. Esta base se actualiza mediante procesos controlados que aseguran que solo información vigente y verificada oriente las respuestas del asistente.

b. Documentación normativa, técnica y administrativa

Incluye marcos normativos, instructivos, metodologías, requisitos técnicos, políticas públicas, informes sectoriales y otros documentos necesarios para contextualizar las respuestas. Su función es respaldar técnicamente la información suministrada a usuarios internos y externos.

c. Catálogo institucional de preguntas frecuentes

Contiene patrones de consulta ciudadana históricamente identificados. Este catálogo mejora la capacidad del asistente para interpretar necesidades recurrentes y responder con mayor precisión, manteniendo un discurso uniforme y claro.

d. Parámetros de configuración manual y reglas internas

Definidos por las áreas responsables del MICITT, determinan criterios como estilos de respuesta, límites operativos, políticas de comunicación institucional, protocolos de escalamiento y ajustes de comportamiento. Su objetivo es asegurar alineación total con la identidad institucional.

e. Datos operativos no personales

El sistema registra métricas como volumen de consultas, temas de mayor recurrencia y horarios de uso. No se almacenan datos personales. Estos registros se utilizan para mejorar la calidad del servicio, evaluar la efectividad del asistente y planificar actualizaciones futuras.

5. Lógica de Utilización

La operación del Asistente Virtual del MICITT responde a una estructura lógica que garantiza transparencia, precisión y seguridad:

- Responde únicamente con información incluida en la base de conocimiento oficial.
- Cuando la información no está disponible, comunica explícitamente que no cuenta con datos para responder.
- Mantiene un lenguaje institucional coherente con los lineamientos de comunicación del MICITT.
- No emite opiniones, interpretaciones jurídicas o criterios subjetivos.
- No toma decisiones automatizadas ni ejecuta acciones sobre sistemas internos.
- Escala consultas complejas o sensibles a personal humano mediante protocolos definidos.
- Opera bajo principios de accesibilidad, equidad, no discriminación y transparencia.

6. Responsabilidades Institucionales

El funcionamiento del Asistente Virtual requiere coordinación y corresponsabilidad entre varias áreas del MICITT, con el fin de asegurar su integridad, confiabilidad y alineamiento institucional.

El Ministerio es responsable de mantener la veracidad, actualización y consistencia del contenido que alimenta la base de conocimiento. Esto implica establecer un proceso

continuo de revisión documental para asegurar que los materiales cargados reflejen la normativa vigente, los servicios activos y las políticas institucionales.

El equipo técnico del MICITT debe garantizar la estabilidad, seguridad y disponibilidad de la plataforma, realizando monitoreo, evaluaciones de desempeño, actualizaciones y mejoras evolutivas. Este equipo también debe coordinar con el proveedor tecnológico para resolver incidentes, asegurar la continuidad del servicio y mantener las configuraciones en cumplimiento con estándares institucionales.

Las áreas de comunicación y jurídica son responsables de supervisar el marco comunicacional y normativo del asistente. Esto incluye definir estilos de redacción, asegurar el uso adecuado del lenguaje institucional, verificar que las respuestas no excedan el ámbito de competencia del Ministerio y revisar los contenidos que requieran validación formal.

Asimismo, el MICITT debe velar por la aplicación de principios éticos en el uso de IA, promoviendo la transparencia, protección de datos personales, no discriminación, accesibilidad universal y respeto a la ciudadanía. Protocolos de escalamiento deben garantizar que, cuando el asistente no pueda resolver una consulta, sea remitida oportunamente al personal competente.

7. Limitaciones del Sistema

El Asistente Virtual del MICITT:

- No sustituye procesos formales o trámites institucionales.
- No interpreta leyes, reglamentos ni emite criterios jurídicos.
- No ejecuta acciones automatizadas sobre sistemas internos.
- No recopila datos personales con fines de entrenamiento o análisis.
- No reemplaza asesoría técnica especializada.

8. Declaración de Transparencia

El MICITT declara públicamente que el Asistente Virtual utiliza inteligencia artificial para facilitar la interacción entre la ciudadanía y la institución, asegurando que:

- La información proviene exclusivamente de fuentes oficiales.
- El sistema opera bajo principios de transparencia, responsabilidad, ética y explicabilidad.
- Todas las interacciones pueden ser auditadas y supervisadas.
- Se mantienen mecanismos de intervención humana en los casos necesarios.