



■ Hospitales, municipios, Conaf, SII, Aduanas y Contraloría, entre otros, han incluido la IA para mejorar su función pública. POR RODOLFO CARRASCO

**E**l Estado de Chile se ha embarcado en el uso de la inteligencia artificial (IA) y, de hecho, ya hay más de 100 casos de uso en los servicios públicos, según datos del Ministerio de Ciencia. La cartera dice que el objetivo ahora es cómo transformar la tecnología en una herramienta estratégica que aborde las desigualdades, mejore el empleo, la reconversión laboral y fortalezca la democracia.

Sumado a los antecedentes de Hacienda, a continuación recopilamos algunos de los ejemplos de procesos donde la IA ha hecho la diferencia.

**Sistema de identificación de transacciones anómalas del SII**

Fue un proyecto piloto a partir de datos provenientes de las facturas que presentan los contribuyentes, información que se procesa para analizar y comprender su comportamiento. A fines de 2020, el Servicio de Impuestos Internos comunicó que el uso de esta herramienta le ha permitido lograr una recaudación de \$ 20 mil millones mediante rectificaciones de IVA, gracias a que los receptores restituyeron los montos indebidamente descontados.

El SII también desarrolló un chatbot basado en IA para automatizar consultas tributarias, lo que facilita el acceso a información y hace más eficiente la atención.

**Modelo predictivo de riesgo de vulneración a la propiedad intelectual de Aduanas**

Las distintas aduanas regionales, a través del sistema SAS Visual Analytics entregan información de alto nivel en modo gráfico, de manera intuitiva y de fácil acceso a través de un navegador web que permite acceder a un panel con datos relevantes respecto de distintas operaciones que se puedan realizar.

**La Contraloría y Jarvis**

Contraloría usa un robot denominado "Jarvis" para detectar anomalías patrimoniales u operaciones sospechosas entre las declaraciones de intereses y patrimonio, lo que les permite vigilar rigurosamente la probidad entre funcionarios públicos.

**Conaf y su fotomonitorreo**

Conaf realiza un fotomonitorreo permanente de especies con casi 2 mil cámaras trampa en parques y reservas nacionales. Para reconocer las imágenes útiles entre las millones que captan por semana, ahora incluyen un modelo para etiquetar especies invasoras que ha sido entrenado

**¿Un Estado más inteligente?**

**Los casos que ya hablan de la puesta al día del sector público**

con más de 40 mil fotografías. Esto permite monitorear la fauna nativa con mayor eficacia y cuidar nuestra biodiversidad.

**Transportes y el uso de cámaras**

A través de su Programa de Fiscalización, el MOP cuenta con un sistema automatizado que, gracias a las cámaras que ya hay en la vía pública, detecta infracciones que luego valida un inspector municipal y remite al Juzgado de Policía Local.

**Ministerio Público: "Fiscal Heredia"**

En materia de seguridad, el "Fiscal Heredia" ("Herramienta para el Estudio del Delito usando Inteligencia

Artificial") permite procesar grandes volúmenes de información para encontrar patrones de comportamiento delictual, reconociendo vínculos con terceros e integrando reportes.

**Patrullaje preventivo**

La Subsecretaría de Prevención del Delito, implementó un sistema de patrullaje preventivo con algoritmos de IA que le sugieren al patrullero municipal los puntos y horarios donde hay mayor probabilidad de ocurrencia de delito. También están diseñando un plan piloto para que el sistema de teleprotección vigente incorpore IA -principalmente reconocimiento facial y lectura de patentes- integrando los sistemas y cámaras disponibles.

**Municipios y asistentes virtuales**

El chatbot "Rencat" en Rencat es está disponible 24/7 para dar información sobre los servicios de la comuna. Hoy no solo da respuestas a preguntas sino que está aprendiendo de las preguntas y generando requerimientos. Los vecinos lo evalúan con un 90% de satisfacción.

Otro ejemplo de éxito es el caso de la Municipalidad de Temuco que implementó un asistente, virtual basado en IA que automatiza la atención ciudadana en trámites como patentes y permisos.

**Hospitales: Laura y destrabe de horas**

En salud, se están empleando modelos predictivos para optimizar el uso de pabellones quirúrgicos, mejorando la capacidad de respuesta y algoritmos que ayudan en el diagnóstico y tratamiento, incluyendo sistemas de detección del cáncer.

En el caso del Hospital del Salvador ha logrado liberar 12.500 horas de atención al público y, con ello, disminuir un 9% sus listas de espera desde la creación de la asistente virtual "Laura", un sistema que gestiona las derivaciones de consultas especia-

lizadas desde la atención primaria.

En Quintero, el Hospital Adriana Cousiño aplica un proyecto SmartTriage, que a través de IA califica la gravedad de los pacientes en la Urgencia.

Y en Rancagua, el Hospital Dr. Franco Ravera Zunino, implementó VoiceBot, una herramienta que le permitió reducir de ocho meses a una semana, el tiempo que destinan los funcionarios a contactar a los pacientes para resolver una lista de espera de 28 mil cirugías y consultas acumuladas durante la pandemia.

Las horas liberadas se destinan a labores de atención y acompañamiento.

**Posta Central: "Rapid"**

La Posta Central implementó "Rapid", un software con IA que permite analizar los exámenes cerebrales ante un ACV para calcular los tiempos de respuesta que requiere cada caso, evaluar posibles traslados desde regiones y aminorar el riesgo de muerte o discapacidad de los pacientes.

**Instituto Nacional del Tórax y el seguimiento**

El Instituto Nacional del Tórax atiende a 1.000 pacientes al año por cáncer de pulmón y hace dos meses implementó una plataforma de seguimiento de pacientes que acelera procesos clínicos y administrativos, organiza consultas, emite alertas sobre hitos del tratamiento, gestiona atenciones por medio de teleconsulta y elabora un plan de tratamiento personalizado. Esto les ha permitido bajar tiempos de gestión y subir tasas de diagnóstico.