



# CUANDO LOS DATOS HABLAN. INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

**Maximiliano Campos Ríos<sup>1</sup>**

Profesor e investigador  
Universidad de Buenos Aires  
(Argentina)

## Resumen:

Este artículo examina la integración de la inteligencia artificial en la innovación de los servicios básicos locales, con el objetivo de identificar cómo esta herramienta puede mejorar su eficiencia, sostenibilidad y calidad. El análisis se realiza a partir de la gestión de la innovación en el sector público, el gobierno abierto y los principios de colaboración entre instituciones, que ofrecen un marco conceptual para entender las dinámicas del cambio tecnológico en entornos locales.

Con una metodología cualitativa, basada en el análisis de casos específicos, se examina cómo la inteligencia artificial automatiza procesos y mejora la toma de decisiones, lo que

---

1 [maximilianocampos@gmail.com](mailto:maximilianocampos@gmail.com)

Recibido: 25/06/2025

Aceptado: 21/09/2025

Publicado en línea: 30/03/2026



aumenta la satisfacción ciudadana y permite una gestión más proactiva y personalizada. De esta forma, explora su capacidad para transformar los gobiernos locales en entidades más eficientes y centradas en las necesidades de los ciudadanos.

**Palabras clave:**

Gestión pública, Gobiernos locales, Innovación, Inteligencia artificial, Servicios básicos.

**Abstract:**

This article examines the integration of artificial intelligence in the innovation of local basic services, with the aim of identifying how this tool can improve their efficiency, sustainability and quality. The analysis is based on innovation management in the public sector, open government and the principles of collaboration between institutions, which provide a conceptual framework for understanding the dynamics of technological change in local environments.

Using a qualitative methodology, based on the analysis of specific cases, it examines how artificial intelligence automates processes and improves decision making, which increases citizen satisfaction and allows a more proactive and personalized management. In this way, it explores its capacity to transform local governments into more efficient entities focused on the needs of citizens.

**Key words:**

Artificial intelligence, Basic services, Innovation, Local governments, Public management



## Sumario del Trabajo

*I. Introducción*

*II. El significado de la innovación en la gestión pública*

*III. La inteligencia artificial como motor de innovación*

*IV. El impacto de la inteligencia artificial en la gestión de servicios públicos*

*V. La inteligencia artificial en los servicios básicos de los municipios argentinos*

*V.1. Mendoza: inteligencia artificial y drones al servicio del medioambiente*

*V.2. Rosario: inteligencia artificial para seguridad y servicios ciudadanos*

*V.3. Córdoba: inteligencia artificial al servicio de la ciudadanía y soluciones govtech*

*V.4. Vicente López: a la vanguardia de la innovación con inteligencia artificial*

*V.5. Buenos Aires: un ecosistema de inteligencia artificial en desarrollo*

*V.6. CIIAR: la inteligencia artificial al servicio de las ciudades argentinas*

*VI. Conclusiones*

*VII. Referencias bibliográficas*



Atribución, No Comercial, Sin Derivadas:

Revista Iberoamericana de Gobierno Local by CIGOB is licensed under [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)  
No se permite un uso comercial ni la generación de obras derivadas.

RIGL. ISSN: 2173-8254  
NÚMERO ESPECIAL  
Marzo 2026. Volumen I

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más interconectado y dependiente de la tecnología, la innovación en los servicios básicos locales, potenciada por la inteligencia artificial, va ganando lugar como una solución transformadora para abordar los retos actuales de la gestión pública. Este artículo analiza cómo la incorporación de esta tecnología tiene la capacidad de revolucionar la provisión de servicios esenciales, como el transporte público o la seguridad ciudadana, a partir de la optimización de recursos y la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

Su propósito central es analizar el impacto de la inteligencia artificial en la innovación de los servicios básicos locales, a partir de la identificación de las oportunidades y desafíos que presenta. De esta manera, busca contribuir en dos aspectos que se encuentran relacionados. En primer lugar, al entendimiento del papel estratégico que desempeña la inteligencia artificial en los gobiernos locales y, en segundo, al conocimiento en el ámbito de la gestión pública al identificar cómo las tecnologías avanzadas pueden ser catalizadoras del desarrollo.

La innovación en servicios públicos locales se aborda desde la gestión de la innovación en el sector público, el gobierno abierto y los principios de colaboración interinstitucional, que proporcionan el marco conceptual para comprender las dinámicas del cambio tecnológico en contextos locales.

El desarrollo del trabajo se estructura en varias fases. En primer lugar, se aborda la implicancia de la innovación en la gestión pública, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de soluciones creativas y sostenibles. En este sentido, se destaca la importancia de mejorar el acceso y la calidad de los servicios básicos, especialmente para las poblaciones más vulnerables.

A continuación, se describe cómo la inteligencia artificial puede transformar los gobiernos locales en agentes más eficientes y centrados en las necesidades ciudadanas. Ello es posible porque esta tecnología les permite adaptarse y mejorar su desempeño a partir del análisis rápido de grandes cantidades de datos.



Luego, se analiza cómo la inteligencia artificial está transformando la gestión de servicios públicos al permitir una abordaje más proactivo y personalizado, lo que busca aumentar la satisfacción ciudadana. Allí se mencionan casos de implementación de esta herramienta en la gestión de la seguridad pública, el transporte público inteligente, la atención al ciudadano personalizada y la planificación urbana informada.

El apartado siguiente se centra en cómo la inteligencia artificial se está implementando en los servicios básicos de los municipios argentinos. Examina los avances, desafíos y oportunidades específicas que se presentan en este contexto, con desarrollo de casos concretos y consideraciones sobre el impacto de esta herramienta en la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios.

Finalmente, en las conclusiones se destaca la importancia de la innovación en la gestión pública impulsada por la inteligencia artificial, dado que optimiza procesos y fomenta la participación ciudadana. Pero a pesar de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante servicios más eficientes, transparentes y personalizados, persisten desafíos como la falta de inversión, la resistencia al cambio y las brechas tecnológicas. Esto subraya la necesidad de políticas inclusivas, regulación ética y colaboración público-privada para garantizar que las innovaciones beneficien a todas las comunidades de manera equitativa y responsable.

## II. EL SIGNIFICADO DE LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Innovar en gestión pública es un proceso dinámico que busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de soluciones creativas, colaborativas y sostenibles, y ello implica transformar las instituciones y procesos existentes para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. La forma de lograrlo es a través de la implementación de nuevas ideas, tecnologías y métodos colaborativos que involucran a la ciudadanía, el sector privado y la sociedad civil en la cocreación de soluciones a problemas sociales complejos.

Esto abarca un amplio espectro, desde la simplificación de procedimientos burocráticos hasta la adopción de soluciones tecnológicas avanzadas que buscan optimizar los



procesos internos para disminuir costos y tiempos de respuesta a través de la automatización de tareas que faciliten el acceso a la información.

Entre los variados elementos que hay que tener en cuenta al analizar la innovación, la participación ciudadana activa debe tener un lugar destacado, porque implica su involucramiento en el diseño y ejecución de políticas públicas con el objetivo de que las soluciones respondan a las necesidades reales de la población (Guardamagna, 2024). Esto, a su vez, se relaciona con el concepto de Gobierno abierto (Grandinetti, 2018) y con la creación de canales de comunicación bidireccionales que permite a los ciudadanos expresar sus opiniones y necesidades, y con ello la implementación de mecanismos de consulta y participación en la toma de decisiones.

Otro de los elementos a considerar es la colaboración interinstitucional, cuyo aporte está dado por el fomento de la cooperación entre diferentes niveles de Gobierno y sectores para superar los límites tradicionales y generar soluciones más efectivas (Secretaría General Iberoamericana [SEGIB], 2023). En este punto es importante resaltar el uso de tecnología, ya que la digitalización de servicios públicos mejora la eficiencia, reduce costos y amplía el acceso a servicios esenciales para comunidades marginadas. A este respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2024) ha destacado la importancia de la innovación en el sector público para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la implementación de nuevas ideas y tecnologías. La adopción de inteligencia artificial y *big data*, por ejemplo, mejora la toma de decisiones y la prestación de servicios, y permite que se implementen soluciones digitales para la gestión de trámites y la atención al ciudadano. Así, la incorporación de tecnología busca desarrollar soluciones innovadoras para abordar desafíos sociales complejos, con fomento de la colaboración entre el sector público, privado y la sociedad civil. Se trata de una colaboración decisiva en la cocreación de soluciones a problemas sociales complejos, como se menciona en la Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2020).

Cuando se piensa en la innovación, también hay que considerar a la experimentación y el aprendizaje, dado que el error es parte del proceso y ello permite probar nuevas políticas y ajustarlas continuamente (SEGIB, 2023), pero siempre en un marco de transparencia y rendición de cuentas, ya que estos son los mecanismos que buscan aumentar la confianza



en las instituciones públicas mediante la identificación de responsabilidades en la toma de decisiones y la gestión de recursos (Polilab UNR, 2023).

Hablar de innovación en servicios básicos locales implica pensar en cómo mejorar el acceso y la calidad de estos servicios, especialmente para las poblaciones más vulnerables. Se trata de un tema cada vez más relevante en el contexto actual, donde la sostenibilidad ambiental, la equidad social y la eficiencia económica son desafíos que enfrentan las comunidades locales en todo el mundo en relación con el suministro de agua potable, saneamiento, energía eléctrica, transporte público y educación, que son fundamentales para el bienestar y desarrollo de las sociedades. Los gobiernos locales se enfrentan a numerosos retos para proveer servicios básicos eficientes y sostenibles, entre los que se destacan el crecimiento demográfico, el cambio climático, la escasez de recursos y las limitaciones presupuestarias, pero estos problemas representan, a su vez, oportunidades para innovar y encontrar soluciones creativas que mejoren la calidad y la accesibilidad de los servicios.

Los servicios básicos constituyen la infraestructura sobre la cual se edifica el bienestar y el progreso de cualquier comunidad y que, en el contexto de los gobiernos locales, su provisión y gestión eficiente adquieren una gran relevancia, ya que impactan directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en el desarrollo sostenible del territorio. Su importancia radica en que abarcan un conjunto de prestaciones fundamentales que garantizan las necesidades elementales de la población, entre los que destacan el agua potable y saneamiento, la energía eléctrica, la gestión de residuos, el alumbrado público, la vialidad y transporte, la atención a la población y la seguridad ciudadana. En este sentido, los gobiernos locales son los protagonistas en su provisión y su responsabilidad abarca la planificación y gestión, la inversión y mantenimiento, la regulación y control, y la participación ciudadana. Es por ello que la provisión eficiente de servicios básicos tiene un impacto significativo en el desarrollo local, ya que contribuye a mejorar la calidad de vida, promover el desarrollo económico, reducir las desigualdades sociales y proteger el medio ambiente, a pesar de la falta de recursos, el crecimiento demográfico y el cambio climático. Sin embargo, también existen oportunidades para innovar y mejorar la eficiencia de los servicios mediante la incorporación de tecnologías inteligentes, la promoción de energías renovables o la implementación de modelos de economía circular, por ejemplo. Así, la tecnología se vuelve una aliada poderosa, como, por ejemplo, en el



Atribución, No Comercial, Sin Derivadas:

Revista Iberoamericana de Gobierno Local by CIGOB is licensed under [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)  
No se permite un uso comercial ni la generación de obras derivadas.

RIGL. ISSN: 2173-8254  
NÚMERO ESPECIAL  
Marzo 2026. Volumen I

caso de los sistemas de gestión inteligentes que tienen la capacidad de optimizar el uso de recursos, reducir pérdidas y mejorar la eficiencia en la distribución de agua y energía. La innovación en los servicios básicos locales es un proceso continuo que requiere el compromiso y la colaboración de todos los actores involucrados y que permite transformarlos en motores de desarrollo y bienestar para las comunidades. En este ámbito, la innovación se manifiesta de diversas formas, ya que la implementación de tecnologías inteligentes, como sensores, medidores inteligentes y sistemas de información geográfica permiten monitorear y gestionar los servicios de manera más eficiente. Por ejemplo, la implementación de sistemas de gestión inteligentes para el suministro de agua tiene la capacidad de monitorear en tiempo real el consumo y detectar fugas, hecho que posibilita reducir significativamente las pérdidas y mejora la eficiencia del servicio; o el caso de las energías renovables, como la solar y la eólica, que están siendo integradas en redes locales para proporcionar energía sostenible y reducir la dependencia de fuentes fósiles. A ello se suma el ejemplo del transporte público, servicio en el que los sistemas de información en tiempo real y las aplicaciones móviles permiten a los usuarios planificar sus rutas de manera más eficiente y les ayuda a reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario.

Pero a pesar de las muchas oportunidades que ofrece la innovación para mejorar los servicios básicos locales, no se debe perder de vista que uno de los principales obstáculos es la falta de inversión en infraestructura y tecnología, especialmente en áreas rurales o marginadas. Se trata de un cuello de botella que se manifiesta en infraestructuras obsoletas, brechas tecnológicas y desigualdades territoriales, porque si bien la adopción de tecnologías inteligentes es fundamental para optimizar la gestión de los servicios básicos, se requieren inversiones iniciales significativas y un mantenimiento continuo.

Otro de los obstáculos a la innovación en servicios básicos es de carácter humano, es decir, que se trata de la resistencia al cambio que limita la adopción de innovaciones por el miedo a lo desconocido y la falta de capacitación. Ello sucede porque la introducción de nuevas tecnologías y procesos genera incertidumbre y temor, y las organizaciones públicas a menudo son reacias a cambiar sus prácticas y rutinas establecidas. Se trata de dos obstáculos estrechamente interrelacionados, dado que la falta de inversión puede generar resistencia al cambio y la resistencia al cambio puede dificultar la obtención de inversiones, por lo que para superarlos se requieren soluciones integrales que contemplen,



entre otros aspectos, inversión estratégica, capacitación y políticas de Estado que apoyen la modernización de los servicios básicos, con presupuestos asignados a estos propósitos. Este esquema se completa con dos aspectos de máxima relevancia. La primera es la colaboración entre el sector público y el sector privado que aporta recursos, conocimientos y capacidades, mientras que la segunda se refiere al involucramiento de los ciudadanos en la planificación y la gestión de los servicios básicos que es necesario para garantizar su pertinencia y sostenibilidad.

### III. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO MOTOR DE INNOVACIÓN

La innovación en los servicios básicos busca resolver problemas históricos de ineficiencia, inequidad y falta de acceso mediante el uso de nuevas tecnologías y enfoques disruptivos y, en este marco, la inteligencia artificial es un motor de transformación que permite automatizar procesos y tomar decisiones basadas en evidencia para transformar a los gobiernos locales en agentes más eficientes y centrados en las necesidades ciudadanas. Se trata de una herramienta que, además de facilitar la optimización operativa, abre nuevas posibilidades para personalizar los servicios públicos según las necesidades específicas de cada comunidad. Ello es posible porque, a diferencia del software tradicional, la inteligencia artificial sigue reglas preprogramadas y utiliza algoritmos como redes neuronales, aprendizaje automático y procesamiento del lenguaje natural para adaptarse a nuevos datos y mejorar su desempeño.

Su evolución ha sido impulsada por el aumento en la capacidad de cómputo y la disponibilidad de grandes volúmenes de datos, lo que la convierte en una tecnología disruptiva que está transformando múltiples sectores en el siglo XXI. Estas características la posicionan como un motor para la innovación debido a su capacidad para automatizar procesos complejos y potenciar la creatividad humana, además de resolver problemas que son cada vez más multidimensionales.

La inteligencia artificial ha revolucionado la forma en que las empresas y las sociedades abordan el desarrollo de nuevas tecnologías y soluciones y, a partir de allí, ha impulsado un ciclo continuo de innovación que transforma industrias y mejora la vida cotidiana. Desde su surgimiento, ha sido vista como una herramienta poderosa para automatizar procesos y mejorar la eficiencia en diversas áreas, desde la manufactura hasta los



servicios financieros, pero su impacto va mucho más allá de la simple automatización, ya que está profundamente ligada a la innovación. En primer lugar, permite el análisis rápido y eficiente de grandes cantidades de datos, lo que facilita la identificación de patrones y tendencias que pueden no ser evidentes para los humanos, un aspecto fundamental para desarrollar nuevos productos y servicios basados en datos precisos. Por ejemplo, en el sector de la salud, se utiliza para analizar historias clínicas y datos genéticos, lo que ayuda a los médicos a diagnosticar enfermedades de manera más precisa y a desarrollar tratamientos personalizados. Según un estudio publicado en la revista *Nature*, la inteligencia artificial tiene la capacidad de facilitar el cumplimiento del 79 % de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un impacto aún mayor en los ODS ambientales, donde podría alcanzar el 93 % (Vinuesa *et al.*, 2020).

Además, está detrás de tecnologías emergentes como el aprendizaje automático, el procesamiento del lenguaje natural y la visión artificial, herramientas que están transformando sectores como el del transporte, donde se utiliza para mejorar la seguridad y la eficiencia de los vehículos autónomos, y podría revolucionar la forma de movernos en el futuro. La capacidad de la inteligencia artificial para aprender de la experiencia y mejorar continuamente permite a las empresas innovar de manera sostenida y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado para superar a la competencia.

En el ámbito de la educación, esta tecnología permite la creación de entornos de aprendizaje personalizados, que se adaptan a las necesidades individuales de cada estudiante y mejoran significativamente la eficacia de la formación, ya que los estudiantes pueden avanzar a su propio ritmo y enfocarse en áreas donde necesitan más ayuda. Sumado a ello, facilita la automatización de tareas administrativas y permite a los educadores centrarse más en la enseñanza y menos en la burocracia.

También ha tenido un impacto diferencial en el sector financiero, donde se la utiliza para detectar fraudes, gestionar riesgos y optimizar inversiones, de manera que ha aumentado la seguridad y la eficiencia en las transacciones financieras y ha reducido el riesgo de pérdidas debido a actividades fraudulentas.

La inteligencia artificial tiene el potencial de revitalizar la productividad, impulsar el crecimiento global y aumentar los ingresos a nivel mundial, pero sin la debida regulación



presenta el riesgo de exacerbar la desigualdad, sobre todo en los mercados emergentes y en los países de bajos ingresos que carecen de infraestructura y mano de obra cualificada. Para abordar estos desafíos, el Fondo Monetario Internacional (FMI) ha elaborado un índice de preparación ante la inteligencia artificial que evalúa aspectos como infraestructura digital, políticas de capital humano, innovación, integración económica, regulación y ética, en el que se ve que las economías más ricas están mejor equipadas para adoptarla, mientras que las emergentes y en desarrollo deben priorizar la inversión en infraestructura digital y fuerza laboral capacitada (Georgieva, 2024). Sin embargo, aunque la inteligencia artificial esté transformando la economía global y tenga un potencial significativo para aumentar la productividad y el crecimiento económico, su impacto va más allá, porque el verdadero valor radica en su capacidad para redefinir paradigmas en sectores esenciales como la educación o la salud y, especialmente, en la gestión pública.

En este contexto, la inteligencia artificial no es solo una herramienta tecnológica; es un catalizador de innovación que puede mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos. Utilizada para optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y personalizar los servicios según las necesidades de los ciudadanos, está siendo ampliamente empleada en la automatización de tareas repetitivas y rutinarias mediante el uso de *chatbots* y asistentes virtuales, para mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes y consultas. Además, su capacidad para analizar grandes conjuntos de datos permite a las autoridades públicas tomar decisiones más informadas, lo que es especialmente útil en áreas como la planificación urbana, la gestión de recursos naturales y la salud pública, donde el análisis predictivo puede ayudar a anticipar y mitigar problemas antes de que surjan.

También tiene aplicación en el ámbito de la educación, donde permite personalizar los servicios públicos según las necesidades individuales de los ciudadanos, como, por ejemplo, con sistemas de aprendizaje adaptativo pueden ajustar el contenido y el ritmo del aprendizaje a cada estudiante y mejorar sus resultados.

Por otro lado, la inteligencia artificial ha dado muestras de sus aportes al sector público, como en el caso de la automatización y el análisis de datos que les permiten a las diversas instituciones operar de manera más eficiente, debido a la reducción de costos y tiempos



de respuesta. Además, la inteligencia artificial facilita el acceso a la información pública y con eso promueve la transparencia y la rendición de cuentas, de manera que ayuda a construir confianza entre los ciudadanos y las instituciones públicas. Pero más allá de sus aspectos positivos, es importante considerar las implicaciones éticas de su uso y asegurar que las decisiones automatizadas sean justas y transparentes, y que no perpetúen sesgos existentes. No debe perderse de vista que la transparencia en la toma de decisiones y la responsabilidad en el uso de esta tecnología son fundamentales para mantener la confianza pública.

Como se ve, la innovación impulsada por la inteligencia artificial, además de optimizar procesos, también automatiza tareas repetitivas, predice escenarios mediante patrones históricos y personaliza experiencias en tiempo real, y es por eso que está transformando el ámbito de los servicios básicos. Por ello, es importante comprender que se trata de una herramienta que no reemplaza la innovación humana, sino que la amplifica y que su valor radica en combinar eficiencia técnica con impacto social, siempre que se implemente con gobernanza ética.

#### IV. EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

La utilización de tecnologías emergentes como parte de la innovación en la prestación de servicios básicos representa una de las transformaciones más significativas de esta era, por su capacidad de modificar la manera en que se gestionan y se entregan a la población. Herramientas como la inteligencia artificial, el internet de las cosas (IoT, por si sigla en inglés), el *big data* o el *blockchain* permiten optimizar procesos internos en las administraciones locales, como automatizar tareas para reducir tiempos de respuesta y costos operativos. El uso de análisis de datos avanzados y algoritmos predictivos permite a los gobiernos anticiparse a las necesidades de la comunidad, dado que las tecnologías emergentes facilitan la recopilación y análisis de información en tiempo real, lo que ayuda a tomar decisiones informadas sobre la planificación urbana, el transporte y la gestión del agua, entre otros servicios básicos.

En esta línea, abonan el desarrollo de ciudades inteligentes, en vistas de que integran soluciones tecnológicas para mejorar la calidad de vida urbana. Esto incluye opciones tan



variadas como sistemas de transporte público optimizados mediante inteligencia artificial, redes eléctricas inteligentes que gestionan el consumo energético o plataformas digitales que facilitan el acceso a servicios públicos. En lo que respecta a estas últimas, al estar impulsadas por tecnologías emergentes fomentan una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones, ya que las aplicaciones móviles y *chatbots* permiten a los ciudadanos interactuar de una manera más fácil con sus gobiernos locales y reportar problemas o acceder a información sobre servicios públicos.

En cuanto a la utilización de inteligencia artificial, su capacidad para procesar y analizar volúmenes masivos de datos, automatizar procesos y generar predicciones, se ha convertido en un catalizador para la innovación en la gestión de servicios que son fundamentales para el bienestar de las comunidades. En primer lugar, la inteligencia artificial permite una optimización sin precedentes en la gestión de datos que, en el contexto de los servicios básicos, se traduce en la capacidad de analizar patrones de consumo de agua y energía, flujos de tráfico y datos de gestión de residuos, entre otros. Es un análisis predictivo que permite a los gobiernos locales anticipar demandas, optimizar la asignación de recursos y prevenir fallos en la infraestructura, lo que se traduce en una mayor eficiencia y sostenibilidad de los servicios.

Por este motivo, se trata de una tecnología que está revolucionando la forma en que los gobiernos diseñan políticas públicas, ofrecen servicios y gestionan recursos, porque permite crear intervenciones basadas en datos al analizar grandes volúmenes de información en tiempo real para identificar necesidades sociales y diseñar acciones focalizadas. Un ejemplo conocido es el de Estonia, donde el sistema X-Road cruza datos de salud, educación y seguridad social para reducir desigualdades y optimizar recursos (Ramíó, 2019), o el de los *chatbots* inteligentes que agilizan trámites burocráticos y mejoran la interacción entre los ciudadanos y el Estado, con servicios accesibles las 24 horas. La automatización de procesos libera a los funcionarios públicos de tareas rutinarias y les permite enfocarse en actividades de mayor valor estratégico, sumado a que permite personalizar los servicios porque al analizar datos de los ciudadanos, los gobiernos locales pueden adaptar los servicios a las necesidades específicas de cada comunidad.



En términos de transparencia y rendición de cuentas, la inteligencia artificial tiene la capacidad para prevenir fraudes y corrupción mediante algoritmos que detectan anomalías en tiempo real, porque puede identificar patrones de comportamiento sospechoso en contratos gubernamentales y, así, disminuir el riesgo al generar alertas automáticas (López Espinosa, 2019).

También encuentra terreno fértil en el urbanismo inteligente, que está transformando las ciudades mediante sensores conectados a sistemas de inteligencia artificial y que, por ejemplo, optimizan el tráfico vehicular, gestionan el consumo energético y mejoran la recolección de residuos. En el primer caso, Verona está probando un sistema de sensores inteligentes para mejorar el tráfico y la seguridad vial, que utiliza radares de ondas milimétricas y cámaras con inteligencia artificial para recopilar y analizar datos del tráfico en tiempo real. Esto permite clasificar vehículos, detectar infracciones y optimizar el flujo de tráfico a partir del control de los semáforos, con el objetivo es reducir la congestión, las emisiones y mejorar la movilidad urbana, en consonancia con el plan de transición ecológica de la ciudad (Min, 2024).

Una pregunta que sobrevuela es cómo medir el éxito de la inteligencia artificial en la prestación de servicios básicos locales, ya que hacerlo implica evaluar diversos aspectos que reflejen desde la eficiencia operativa hasta la satisfacción ciudadana, sin perder de vista la mejora en la toma de decisiones, el acceso y participación ciudadana, o el impacto social y el cumplimiento normativo y ético. En cuanto al primer aspecto, la eficiencia operativa, se debe tener en cuenta la reducción de tiempos de respuesta, es decir, evaluar el tiempo que tardan los servicios en responder a las solicitudes de los ciudadanos antes y después de implementar inteligencia artificial. Ejemplo de esto es el uso de *chatbots*, que pueden acelerar considerablemente la atención al cliente. También hay que considerar si hay ahorro de costos, que implica analizar los costos operativos antes y después de la implementación de estas soluciones tecnológicas, ya que la automatización de procesos administrativos puede llevar a una reducción en los gastos.

El segundo aspecto, la satisfacción ciudadana, implica la realización de encuestas para medir el nivel de agrado con respecto a los servicios prestados. En este sentido, la inteligencia artificial facilita la recopilación y análisis de opiniones a través de plataformas digitales y redes sociales, donde los ciudadanos expresan sus opiniones sobre



los servicios públicos, de manera que proporcionan información valiosa sobre cómo se perciben las iniciativas implementadas.

El aspecto relativo a la mejora en la toma de decisiones tiene que ver con evaluar la calidad de las decisiones. Es decir, que, si fueron tomadas con el apoyo de herramientas de análisis predictivo, se debe identificar si han llevado a resultados más positivos en comparación con decisiones anteriores basadas en métodos tradicionales. También hay que considerar la planificación basada en datos, o sea, si la inteligencia artificial ha mejorado la capacidad para prever demandas futuras y planificar adecuadamente los recursos, que podría reflejarse en una mejor atención a las necesidades comunitarias.

El cuarto aspecto tiene que ver con el acceso y participación ciudadana, considerado a partir del incremento en el uso de servicios digitales. Así, es necesario evaluar el aumento en la adopción de servicios digitales por parte de los ciudadanos, lo cual puede ser un indicador del éxito de las iniciativas impulsadas por inteligencia artificial. Además, es preciso medir el nivel de participación ciudadana en encuestas o consultas públicas facilitadas por plataformas impulsadas por inteligencia artificial, para conocer su compromiso cívico.

En quinto lugar, se encuentra el aspecto relacionado con el impacto social y los beneficios medibles, para evaluar si hay mejoras tangibles en áreas como salud pública, seguridad o gestión ambiental como resultado directo del uso de inteligencia artificial. Por ejemplo, se refiere a una reducción en tiempos de espera para atención médica o una mejora en la gestión de residuos.

Finalmente, el sexto lugar lo ocupa el aspecto del cumplimiento normativo y ético. La adherencia a normativas implica monitorear si las implementaciones de inteligencia artificial cumplen con las regulaciones locales y nacionales sobre privacidad y protección de datos, hecho fundamental para mantener la confianza pública. Con todo ello, se ve que la medición del éxito de la inteligencia artificial en los servicios básicos locales debe ser un proceso multidimensional que considere tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, ya que, al establecer métricas claras y realizar evaluaciones continuas, los gobiernos locales pueden a la vez justificar sus inversiones en inteligencia artificial y ajustar sus estrategias para maximizar los beneficios para la comunidad.



Sin embargo, a pesar de los aportes que hace la inteligencia artificial para mejorar la gestión pública, no se pueden dejar de considerar los principales desafíos que enfrentan los servicios básicos locales al implementar esta tecnología. Se trata de retos significativos, porque son obstáculos que pueden limitar la efectividad y el alcance de las innovaciones que estas herramientas ofrecen y que van desde el sesgo algorítmico hasta la protección de datos personales, en un amplio abanico que abarca la brecha digital, la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, la inversión financiera o la privacidad de datos, entre otros.

Uno de los principales riesgos es el sesgo algorítmico, que implica la existencia de sistemas diseñados con datos históricos que pueden perpetuar desigualdades estructurales si no se supervisan adecuadamente. En cuanto a la brecha digital, se trata de uno de los principales desafíos, ya que no todos los ciudadanos tienen acceso equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), situación que crea disparidades en la apropiación y uso de servicios digitales y afecta especialmente a las poblaciones más vulnerables. Asimismo, la automatización impulsada por la inteligencia artificial puede tener un impacto significativo en el empleo local y desplazar trabajadores en ciertos sectores mientras crea nuevas oportunidades en otros, hecho que puede generar desigualdades económicas si no se implementan programas adecuados para la capacitación.

Por el lado de la infraestructura tecnológica, la falta de un andamiaje adecuado es un obstáculo crítico, y la implementación de inteligencia artificial requiere sistemas avanzados y seguros que muchas veces no están disponibles en los gobiernos locales. En este sentido, la dependencia de sistemas heredados dificulta la adopción de nuevas tecnologías.

Por otro lado, la escasez de talento calificado para desarrollar e implementar soluciones de inteligencia artificial muestra que los gobiernos locales carecen del personal con las habilidades necesarias, como ciencia de datos y desarrollo de modelos de esta tecnología, lo que limita su capacidad para aprovecharlas. Sumado a ello, la resistencia al cambio cultural dentro de las organizaciones también obstaculiza la adopción de inteligencia artificial, dado que la falta de una cultura organizacional que fomente la innovación puede generar desconfianza hacia las nuevas tecnologías.



En lo que respecta a la inversión financiera, es una realidad que los costos asociados con la implementación de inteligencia artificial son elevados, por lo que, desde la adquisición de tecnología hasta la capacitación del personal, muchas administraciones locales pueden encontrar difícil justificar estas inversiones iniciales sin garantías claras sobre el retorno de inversión. Además, la falta de una estrategia y una planificación claras para la adopción de inteligencia artificial puede llevar a inversiones mal dirigidas o a la frustración por resultados poco claros. De esta manera, sin una hoja de ruta definida, los proyectos pueden fracasar antes de alcanzar su potencial.

A su vez, a medida que se integran más sistemas interconectados, la protección de datos personales se convierte en una preocupación crítica, dado que los gobiernos deben garantizar la seguridad de la información sensible y cumplir con regulaciones sobre privacidad, lo cual puede ser complejo y costoso. Todos ellos son desafíos que requieren atención cuidadosa y estrategias bien definidas para garantizar que los beneficios potenciales de la inteligencia artificial se realicen plenamente en los servicios básicos locales.

Como explican Grandinetti y Rodríguez (2024), la automatización puede profundizar desigualdades si las tecnologías se diseñan sin considerar contextos socioeconómicos y si excluyen a grupos marginados, ya que, históricamente, herramientas que se consideraban eficientes han ampliado brechas laborales y educativas. Por ello, es necesario un abordaje multidisciplinario que integre ética, políticas públicas y mecanismos de transparencia, para garantizar el control democrático y para que la inteligencia artificial sea un motor poderoso para la innovación en el sector público y que sus beneficios sean equitativos y sostenibles.

## V. LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LOS MUNICIPIOS ARGENTINOS

La situación actual de las innovaciones en la prestación de servicios básicos en los municipios de Argentina refleja un panorama diverso y en evolución, que se encuentra marcado por la digitalización y la modernización de los servicios públicos. En nuestro país, uno de los principales avances ha sido la incorporación de tecnologías digitales para mejorar la gestión administrativa municipal y la interacción con los ciudadanos, pero las



conclusiones de los estudios destacan avances desiguales y desafíos estructurales (Belmonte y Bianchi, s. f). Por un lado, se observan logros en servicios básicos digitales, mientras que, por otro, sobresalen la escasez de recursos humanos y financieros, como muestra el hecho de que el 80 % de los municipios carece de personal especializado en gestión tecnológica. Además, la falta de políticas locales claras sobre inteligencia artificial o ética en el manejo de datos genera vacíos en la gobernanza digital.

En este estado de situación, el panorama del uso de la inteligencia artificial en los municipios se encuentra en una fase de desarrollo prometedora, dado que, si bien la adopción plena de este tipo de soluciones aún es incipiente en la mayoría de ellos, existe un creciente interés y reconocimiento de su potencial para transformar la gestión pública. Un factor clave en este avance es la transformación digital que muchos municipios han emprendido, puesto que ha creado una base tecnológica que facilita su integración. Sin embargo, la falta de esquemas de gobernanza sólidos representa un obstáculo que limita la implementación de planes estratégicos y el aprovechamiento óptimo de estas tecnologías, que se suma a los costos iniciales elevados de implementación tecnológica, especialmente para ciudades con recursos limitados. La privacidad y seguridad también son críticas, ya que la recopilación masiva de datos plantea riesgos éticos y legales, junto con el riesgo de desigualdad tecnológica, con comunidades con acceso limitado a tecnología que podrían quedar excluidas.

A pesar de estos desafíos, se observan iniciativas que marcan un camino hacia la adopción de la inteligencia artificial, con diversas áreas de aplicación potencial en los municipios que abarcan desde la mejora de la eficiencia en la prestación de servicios públicos hasta la optimización de la seguridad ciudadana. La inteligencia artificial tiene el potencial de ser el principal impulsor de la evolución de las ciudades, dada su capacidad para analizar extensos conjuntos de datos provenientes de sensores urbanos que permiten identificar patrones, anticipar tendencias y automatizar respuestas en tiempo real. Más allá de la eficiencia operativa, la IA se está convirtiendo en una herramienta decisiva para la planificación a largo plazo, en vistas de que proporciona a los responsables de la toma de decisiones información valiosa que antes era inaccesible.

### **V.1.Mendoza: inteligencia artificial y drones al servicio del medioambiente**

La inteligencia artificial y los drones se están utilizando para monitorear y gestionar los basurales en ciudades de América Latina y el Caribe, y el caso de Mendoza es muestra



de ello. La gestión de residuos es un desafío para el desarrollo sostenible en la región, motivo por el que la detección temprana y el monitoreo de los basurales tienen la capacidad de mejorar el medioambiente y la salud de los habitantes. En este contexto, la Fundación Bunge y Born, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), colaboró con la Subsecretaría de Ambiente de la Municipalidad en 2022 para implementar un sistema de detección de vertederos, dado que la ciudad enfrentaba el problema crítico de proliferación de microbasurales (pequeños espacios donde se acumulaban residuos), que contaminaban cursos de agua al filtrar materiales tóxicos. Para combatirlo, adaptaron una metodología que originalmente usaba imágenes satelitales, pero que en Mendoza se optimizó con fotografías aéreas tomadas por drones, ya que los microbasurales no eran visibles en imágenes públicas de satélites. La mayor resolución de las imágenes capturadas por drones permitió entrenar algoritmos de inteligencia artificial para identificar el material predominante en cada vertedero (plásticos, desechos de construcción, metales, etc.), lo que facilitó priorizar intervenciones. Este sistema complementó estudios previos de la ciudad y ayudó a diseñar planes de acción precisos, a partir del cual se detectaron áreas críticas donde la acumulación de basura requería atención inmediata. La iniciativa demostró cómo tecnologías de bajo costo pueden transformar la gestión ambiental urbana, incluso en contextos con recursos limitados (Vázquez Brust, *et al.*, 2023).

A su vez, mediante un convenio específico de cooperación entre el municipio y la provincia, se busca incorporar tecnología de inteligencia artificial a las cámaras de seguridad para renovar y expandir el sistema de videovigilancia. Ello incluye el reconocimiento facial y de patrones, y la posibilidad de detectar delitos en tiempo real, como personas portando armas de fuego o patrones de robo. De esta manera, se pretende integrar las cámaras con reconocimiento facial a las cámaras fijas de videovigilancia, sin dejar de cumplir con la normativa de protección de datos personales. Además, se ha llamado a licitación para implementar un “Anillo Digital de Videovigilancia” en la ciudad, que integre los centros de monitoreo municipales con el CEO 911 (Mendoza Ciudad, 2025).

## V.2. Rosario: inteligencia artificial para seguridad y servicios ciudadanos

Otra experiencia de incorporación de inteligencia artificial en la gestión de servicios básicos se encuentra en Rosario, que participa en un proyecto provincial de seguridad impulsado por el gobierno de Santa Fe, que incluye la instalación de cámaras inteligentes



en cuatro ciudades de la provincia. El sistema integra tecnología de inteligencia artificial para análisis de video y vigilancia proactiva, con el objetivo de reducir tiempos de investigación y mejorar la prevención del delito mediante el reconocimiento automático de patrones. Las cámaras están equipadas con algoritmos que permiten identificar vehículos (marca, modelo, color y matrícula), personas (vestimenta, accesorios, rango etario) y comportamientos sospechosos como circulación en contramano, obstrucciones viales o actos de vandalismo, dado que su uso tiene como objetivos la prevención y disuasión del delito. De esta forma, el sistema facilita búsquedas puntuales por características específicas, como un vehículo de determinado color y patente, y almacena datos en bases automatizadas para agilizar la obtención de evidencias.

Aunque el seguimiento facial no identifica individuos, permite rastrear movimientos en tiempo real sin violar la privacidad, y el Centro Integrado de Operaciones Rosario (CIOR) coordina las cámaras municipales y provinciales, conectadas mediante inteligencia artificial, que analizan datos en tiempo real para auxiliar emergencias y monitorear servicios públicos. Así, colabora con fuerzas de seguridad mediante acceso directo a bases de datos como el Registro Nacional de las Personas (ReNaPer), e incluye tecnología de audio para detectar sonidos anómalos, como disparos. Las cámaras se encuentran en zonas con alta concentración de personas y áreas críticas según mapas de delitos para una mayor eficacia operativa, y su implementación se complementa con otras medidas de seguridad, como la presencia policial, la mejora del alumbrado público y la gobernanza de datos para un análisis criminal más eficaz (La Capital, 2024).

A su vez, en el mes de marzo la comuna rosarina expuso su plan anual para incorporar inteligencia artificial en la desburocratización y simplificación de trámites ciudadanos, en el que se destaca el asistente virtual MuniBot, que actualmente gestiona reclamos y pagos de tributos como la Tasa General de Inmuebles (TGI). Este sistema evolucionará próximamente para resolver trámites del Tribunal de Faltas mediante procesamiento de lenguaje natural e inteligencia artificial, lo que permitirá interacciones más personalizadas con los ciudadanos. Además, se presentó una prueba piloto para aplicar esta tecnología en la normativa urbanística, con el objetivo de analizar indicadores territoriales y optimizar decisiones en planificación urbana mediante algoritmos que identifiquen redundancias en la legislación vigente (Rosario Noticias, 2025).



### **V.3. Córdoba: inteligencia artificial al servicio de la ciudadanía y soluciones *govtech***

La ciudad de Córdoba también forma parte de las localidades que han incorporado inteligencia artificial para la provisión de servicios básicos, entre cuyas iniciativas se destaca la colaboración público-privada para la implementación de técnicas de procesamiento de lenguaje natural para analizar la percepción ciudadana sobre las *supermanzanas*. Se trata de una iniciativa urbanística implementada desde 2021 para mejorar la calidad de vida, reducir el impacto ambiental, fomentar el encuentro social y reactivar la economía local, compuesta por diferentes circuitos de espacio público o *supermanzanas*, más accesibles para actividades culturales, deportivas, comerciales y turísticas.

En este escenario, se utilizó inteligencia artificial para evaluar la percepción ciudadana sobre las *supermanzanas* y analizar opiniones en redes sociales y plataformas de comentarios, proyecto llevado a cabo por las *startups* argentinas OS City y Atix Labs, con el apoyo de CorLab, el laboratorio de innovación de la Municipalidad de Córdoba, y la Oficina de Innovación de UNICEF. Los resultados mostraron una recepción positiva superior al 80 %, que evidenció el potencial de estas herramientas tecnológicas para comprender mejor las opiniones y necesidades de los ciudadanos (CorLab Magazine, 2021).

Por otro lado, a inicios de 2025 la Municipalidad de Córdoba, a través de la Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, lanzó una convocatoria a *startups* del rubro *govtech* -un ecosistema formado por gobiernos, instituciones, organismos, empresas públicas y *startups* que emplean tecnología para innovar en la gestión pública- para que desarrollen soluciones innovadoras basadas en inteligencia artificial. El objetivo es que estas empresas tecnológicas presenten propuestas para transformar la gestión pública y resolver desafíos en atención al vecino, movilidad urbana y seguridad ciudadana, que promuevan la colaboración público-privada y la adopción de soluciones de inteligencia artificial (Municipalidad de Córdoba, 2025).

### **V.4. Vicente López: a la vanguardia de la innovación con inteligencia artificial**

Vicente López es una de las ciudades con mayor cantidad de iniciativas de inteligencia artificial aplicada a la gestión de servicios básicos. El municipio ha incorporado sensores



con inteligencia artificial y *deep learning* para prevenir accidentes al controlar el exceso de velocidad, el uso del celular al volante, el uso del cinturón de seguridad y otros aspectos relacionados con la seguridad vial. Además, se han implementado semáforos inteligentes que ajustan su ciclo según el flujo vehicular, de modo que mejore la circulación. En materia de seguridad, ha desarrollado un *anillo digital*, es decir, un sistema de videovigilancia que utiliza inteligencia artificial para detectar e interceptar motos tripuladas por dos personas y generar alertas frente a situaciones sospechosas, además de que crear un registro de todos estos vehículos que ingresan al partido con dos tripulantes. Sumado a ello, ha incorporado cámaras térmicas para reforzar el monitoreo nocturno, con una tecnología que detecta el calor emitido por objetos y permite identificar actividades sospechosas y prevenir incendios (Clarín, 2024).

La Municipalidad también cuenta con semáforos inteligentes que ajustan su ciclo según el flujo vehicular, que pueden ser controlados manualmente si es necesario y que facilitan el tráfico continuo en varias intersecciones. En relación con esto, el sistema de videovigilancia avanzado permite una respuesta más rápida y eficiente en la aplicación de la ley y el manejo de emergencias. Adicionalmente, la ciudad ha implementado *puntos seguros* con tótems que incluyen cámaras e intercomunicadores, de manera que los ciudadanos puedan contactar directamente con el Centro de Vigilancia Urbana en casos de emergencia o inseguridad (Municipio de Vicente López, 2023).

Debido a que las soluciones de inteligencia artificial deben respetar los derechos humanos y las libertades de los ciudadanos, con estándares internacionales como marco de referencia para que las decisiones no sean tomadas únicamente por algoritmos, Vicente López elaboró una *Declaración de principios de ética de inteligencia artificial*. Se trata de un documento que busca promover el uso responsable de esta tecnología para que las soluciones que propone sean transparentes, inclusivas y equitativas. A su vez, en su territorio se ha establecido el primer observatorio municipal en América Latina para el uso ético de la inteligencia artificial, que está compuesto por diversos actores locales y se encarga de supervisar y guiar el desarrollo de proyectos que utilicen esta herramienta, para asegurar que cumplan con los principios éticos establecidos. Antes de implementar cualquier solución de inteligencia artificial, se realiza una evaluación de impacto algorítmico para asegurar que respete los derechos humanos y no genere discriminación,



lo que ha llevado a Vicente López a convertirse en un referente regional en materia de ética (Municipio de Vicente López, 2022).

La transformación digital en Vicente López ha sido posible gracias a la colaboración entre el gobierno municipal, el sector privado y los ciudadanos, una alianza estratégica que ha demostrado que el éxito radica en la cooperación y el compromiso conjunto. En este esquema, la integración de tecnologías avanzadas permite una toma de decisiones más informada y optimiza los recursos municipales, aspecto que contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes al ofrecer un entorno más seguro y eficiente.

### **V.5. Buenos Aires: un ecosistema de inteligencia artificial en desarrollo**

En cuanto a la Ciudad de Buenos Aires, se registran diversas experiencias de utilización de inteligencia artificial para la gestión de servicios básicos. El *chatbot* gubernamental, *Boti*, disponible desde 2019, es un asistente virtual creado para unificar servicios de atención ciudadana y responde consultas las 24 horas. Inicialmente operaba en plataformas como Facebook y Telegram, pero se consolidó como el principal canal de consulta mediante WhatsApp, dada la popularidad de esta plataforma en Argentina y el cifrado punto a punto que garantiza privacidad. En 2024, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA) integró tecnologías de Microsoft Azure Open AI, incluido GPT-4, para mejorar la experiencia conversacional y ofrecer servicios más personalizados, especialmente en turismo, actualización que permitió generar planes adaptados a intereses, edad y disponibilidad de tiempo, con respuestas en español e inglés. Entre sus funcionalidades destacan los servicios ciudadanos, como gestión de turnos de vacunación y certificados digitales en salud; información sobre transporte público y tránsito en movilidad urbana; recomendaciones personalizadas de actividades, eventos y espacios culturales coordinadas con el Ente de Turismo de la Ciudad; y consultas sobre trámites, denuncias y bienestar social (Ferreira, 2024). La tecnología empleada incluye inteligencia artificial generativa para interacciones en lenguaje natural, que supera a las respuestas estáticas y se adapta al contexto, además de una base de datos actualizada con información oficial sobre eventos y museos.

En términos de impacto, *Boti* manejó el 80 % de las consultas ciudadanas en 2022 y se destacó durante la pandemia al gestionar testeos y vacunación, dado que aplicó IATos, un sistema de inteligencia artificial para detectar COVID-19 mediante análisis de audios,



con un 86 % de efectividad. Sin embargo, no estuvo exento de retos, como el colapso del sistema en picos de demanda para turnos de vacunación y la necesidad de mejora continua en el procesamiento del lenguaje natural (Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, 2023).

En el año 2021 se elaboró el *Plan de Inteligencia Artificial de la Ciudad de Buenos Aires*, denominado *Ciudad Futuro*, una iniciativa del GCBA, con la clara visión de posicionar a la metrópoli como un epicentro líder en el desarrollo e implementación de la inteligencia artificial. Este plan se enfocó en la capitalización de los beneficios que la herramienta ofrece, con el propósito de elevar la calidad de vida de sus habitantes, catalizar el desarrollo económico y fomentar la innovación tanto en el sector público como en el privado. Sus objetivos se centraron en impulsar el uso de esta tecnología en el sector público, con el propósito de optimizar la eficiencia de los servicios, perfeccionar la toma de decisiones y proporcionar soluciones vanguardistas a los retos urbanos.

Asimismo, buscó promover el desarrollo de un ecosistema de inteligencia artificial, a partir del fomento de la colaboración entre el gobierno, el sector privado, la academia y la sociedad civil, con el fin de estimular la investigación, el desarrollo y la adopción de la herramienta. Desde la premisa del desarrollo ético y responsable de la inteligencia artificial, con el establecimiento de principios y directrices que priorizasen el bienestar ciudadano, la transparencia y la equidad, buscó fortalecer el talento y la capacitación en esta tecnología, a través de programas educativos y de formación que preparasen a los ciudadanos para los empleos del futuro y creasen una fuerza laboral especializada (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires [GCBA], 2021).

Este plan priorizó la disponibilización de datos a través de *Buenos Aires Data*, un portal con más de cuatrocientos treinta *datasets* de treinta y siete áreas de gobierno, reconocido como líder en transparencia en el *ranking* de Ciudades Argentinas en Datos Abiertos de la organización sin fines de lucro Open Knowledge Foundation (GCBA, 2024). Esta iniciativa fomentó la innovación al permitir el acceso a información como el relevamiento de usos del suelo (utilizado por Google Environmental) y la API de Transporte Público (integrada a Google Maps). En articulación con el sector privado se desarrollaron herramientas como *Ciudad 3D*, un gemelo digital para visualizar en 3D qué se puede



construir en cada barrio, de manera que se optimicen tanto los trámites como la gestión urbana.

También se implementó *Expresión BA*, una herramienta de escucha activa para analizar reseñas de Google, identificar reclamos y mejorar la gestión de más de veintitrés áreas de gobierno, iniciativas surgidas de mesas de trabajo con empresas de industrias intensivas en datos, donde se priorizaron sugerencias para reutilizar información pública. En el ámbito tecnológico, el plan impulsaba *BA Exponencial*, un proceso de innovación liderado por la Secretaría de Innovación y Transformación Digital para experimentar con soluciones basadas en IA. Además, se ofrecía un *kit* de herramientas (Power BI, Python, QGIS y SQL) para capacitar funcionarios en el análisis de datos, al tiempo que la Plataforma Inteligente de Buenos Aires (PIBA), un *data lake* en la nube, integraba información de todas las áreas del gobierno para desarrollar modelos predictivos y API. Sus ejes estratégicos incluían un gobierno inteligente, que utilice la inteligencia artificial para mejorar los servicios públicos y la gestión de recursos; el desarrollo económico y social, que impulsase la innovación en sectores clave y promoviese la creación de empleo; la investigación y desarrollo, que fomentase la colaboración para avanzar en estas tecnologías; la ética y gobernanza, que estableciese un marco legal y ético; y la capacitación y talento, que preparase a los ciudadanos para el futuro laboral (Di Marco, 2023).

A pesar de que el plan buscaba posicionar a Buenos Aires internacionalmente y la ciudad obtuvo la certificación oro de What Works Cities por su excelencia en gestión de datos, participó en eventos globales como el Brussels Urban Summit 2023, Campus Party y foros organizados por Bloomberg Philanthropies, y recibió visitas de gobiernos y universidades extranjeras, no hay informes que evalúen su desempeño y resultados.

La Línea 144 contra violencia de género, gestionado por el GCBA, es otro de los ejemplos más destacados, dado que en el año 2023 implementó un sistema desarrollado en colaboración con Microsoft y la empresa Artware. La tecnología transcribe llamadas en tiempo real, analiza el tono de voz y cruza datos históricos para identificar situaciones de alto riesgo, lo que le permite priorizar casos críticos y agilizar las derivaciones a emergencias como el 911. Además, integra un registro único de casos que permite acceder



al historial de llamadas previas, funcionalidad decisiva para prevenir femicidios (GCBA, 2023).

Más allá de los avances realizados, en Buenos Aires aún están pendientes de concreción proyectos ambiciosos como el transporte inteligente, lo que muestra que, a diferencia de las otras ciudades argentinas que desarrollaron aplicaciones concretas de inteligencia artificial para servicios básicos, esta metrópoli avanza en la consolidación de una infraestructura que le permita escalar soluciones innovadoras.

### **V.6. CIIAR: la inteligencia artificial al servicio de las ciudades argentinas**

Con este escenario de fondo, el 27 de noviembre de 2024 se lanzó la Coalición de Ciudades para la Inteligencia Artificial Argentina (CIIAR), un hito en la integración de tecnologías emergentes en la gestión pública local. Conformada por diez municipios—Córdoba, Rosario, Mendoza, Salta, Tucumán, Neuquén, Catamarca, Tres de Febrero, Escobar y Pilar—, esta iniciativa busca transformar los servicios urbanos mediante el uso estratégico de la inteligencia artificial en diferentes áreas, como movilidad, seguridad, salud pública y gestión ambiental.

La coalición surge como una red colaborativa que combina recursos y experiencias para optimizar costos y acceder a soluciones tecnológicas de alto impacto, bajo el modelo *govtech*, que fomenta la participación de *startups* y empresas privadas en la innovación pública. Con el apoyo técnico de la Red de Innovación Local (RIL), los municipios buscan desarrollar capacidades técnicas en sus empleados y establecer marcos éticos comunes, de manera que se promueve la transparencia en el uso de datos y la mitigación de sesgos algorítmicos (Coalición de Ciudades por la Inteligencia Artificial [CIIAR], 2024).

La CIIAR se alinea con debates globales sobre gobernanza de inteligencia artificial, como los impulsados por la Coalición GovAI en Estados Unidos, que reúne a gobiernos locales para desarrollar políticas comunes y herramientas técnicas. En este contexto, la iniciativa argentina se destaca por la colaboración intermunicipal como motor de cambio transformador, dado que su desafío inmediato radica en superar barreras como la variabilidad en infraestructura tecnológica y la financiación limitada, mientras avanza en la formación de equipos multidisciplinarios capaces de adaptar soluciones a contextos



locales. Otro de los desafíos con lo que deberá lidiar es la desigualdad regional, ya que mientras que los municipios más grandes suelen tener mayores recursos tecnológicos, los más pequeños enfrentan serias limitaciones para implementar soluciones avanzadas. A esto se suma el problema de la obsolescencia tecnológica, puesto que muchos municipios operan con equipos antiguos y carecen de personal capacitado para utilizar las nuevas herramientas.

Según un autodiagnóstico realizado por la coalición, el nivel de adopción de inteligencia artificial en los municipios alcanza el 29 %, con capacidades internas en recursos humanos al 50 % y gobernanza al 20 %, lo que refleja la necesidad de fortalecer marcos normativos y planes estratégicos para su implementación. Para 2025, la CIIAR planea expandir proyectos piloto y profundizar la integración de inteligencia artificial generativa en algunos servicios, mientras avanza en la creación de comités de formación, regulación y alianzas estratégicas para garantizar un uso ético y eficiente de la tecnología. Con el respaldo potencial de organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y CAF- Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), que han mostrado interés en apoyar sus iniciativas, la CIIAR apunta a sentar las bases para una gobernanza de inteligencia artificial más equitativa y sostenible en el país, lo que podría acelerar la transformación digital (Ponasso, 2024).

Aunque todavía se encuentra en una etapa inicial, esta coalición, primera de su tipo en América Latina, proyecta un plan de acción que incluye proyectos piloto con el sector privado, talleres de formación y la creación de estándares éticos para el uso de la inteligencia artificial en la administración pública. Además, se prevé la apertura de espacios de intercambio para incorporar más ciudades, con el objetivo de consolidar un modelo replicable en la región que les permita acceder a soluciones innovadoras que fortalezcan su capacidad para responder a necesidades ciudadanas de manera eficiente e inclusiva.

Este panorama refleja un compromiso incipiente, pero creciente, con la transformación digital, donde la inteligencia artificial se vuelve una herramienta destacada para construir ciudades más eficientes, a pesar de la persistencia de brechas en gobernanza y coordinación interjurisdiccional. La experiencia de la CIIAR podría servir de modelo para



replicar en otras regiones, en las que se combinen innovación tecnológica con políticas públicas basadas en evidencia.

## VI. CONCLUSIONES

La innovación en la gestión pública es un proceso dinámico que busca mejorar continuamente la calidad de vida de los ciudadanos y que se logra mediante la implementación de soluciones novedosas que trascienden las prácticas convencionales. Entre otros aspectos, con la innovación se fomenta la transparencia, de manera que la información se hace accesible y clara para todos los ciudadanos, lo que ayuda a construir confianza en las instituciones. Sumado a eso, la participación ciudadana involucra a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la planificación de servicios con el fin de que se ajusten a sus necesidades.

Para lograr estos objetivos, se utilizan herramientas y tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, *blockchain* y *big data* que optimizan la gestión de servicios públicos para hacerlos más eficientes y transparentes. Además, se promueven metodologías colaborativas que involucran a la ciudadanía, el sector privado y la sociedad civil en procesos de cocreación y desarrollo de soluciones más efectivas y sostenibles.

Sin embargo, la falta de inversión en infraestructura y tecnología es un obstáculo, dado que se requieren recursos financieros significativos para implementar y mantener soluciones innovadoras. A esto se suma la resistencia al cambio, donde la incertidumbre y la falta de capacitación pueden generar reticencia entre los funcionarios públicos a adoptar nuevas tecnologías y procesos.

Por otro lado, las brechas tecnológicas y territoriales en el acceso a tecnología y servicios entre distintas regiones tienden a limitar la implementación efectiva de soluciones innovadoras.

En este escenario, la inteligencia artificial es un motor de transformación que va más allá de ser una simple herramienta tecnológica, porque tiene la capacidad de automatizar procesos complejos y mejorar la toma de decisiones en diversos ámbitos, especialmente en la gestión pública. Su potencial radica en la eficiencia operativa y en la personalización de los servicios públicos, adaptándolos a las necesidades de cada comunidad mediante



algoritmos avanzados que aprenden y mejoran continuamente. Esta tecnología impulsa la innovación al analizar grandes cantidades de datos, identificar patrones y facilitar el desarrollo de nuevas soluciones, y su aplicación se extiende a sectores tan diversos como la salud, el transporte, la educación y las finanzas. Sin embargo, su implementación conlleva desafíos éticos y el riesgo de exacerbar la desigualdad, por lo que se requiere inversión en infraestructura, capital humano y una regulación ética, dado que la inteligencia artificial no reemplaza la innovación humana, sino que la amplifica, y su verdadero valor reside en la sinergia entre ambas.

En la gestión pública, la inteligencia artificial optimiza procesos, mejora la toma de decisiones y personaliza servicios, aspectos que contribuyen a la construcción de ciudades inteligentes y fomentan la participación ciudadana. Así, dado que su capacidad para analizar datos masivos y automatizar tareas complejas la convierte en un catalizador fundamental para la innovación en la gestión de servicios básicos, su implementación debe ser ética y responsable para maximizar su impacto positivo.

La digitalización ha mejorado la gestión administrativa y la interacción con los ciudadanos en varios municipios, pero el progreso es desigual debido a limitaciones como la escasez de recursos humanos y financieros. Por ejemplo, el 80 % de los municipios carece de personal especializado en tecnología, lo que dificulta la implementación efectiva de soluciones digitales. Además, la falta de políticas claras sobre ética y gobernanza digital crea vacíos que podrían limitar el impacto positivo de estas innovaciones, contexto que evidencia una brecha tecnológica que profundiza las desigualdades entre comunidades si no se abordan adecuadamente.

La inteligencia artificial es una herramienta prometedora para transformar la gestión pública, pero su adopción enfrenta desafíos importantes, como los costos iniciales elevados, la falta de esquemas de gobernanza sólidos y preocupaciones éticas relacionadas con la privacidad y seguridad de los datos. Sumado a ello, existe el riesgo de exclusión tecnológica para comunidades con acceso limitado a infraestructura digital. A pesar de estos desafíos, los casos de incorporación de inteligencia artificial a la provisión de servicios básicos demuestran su potencial transformador. En Mendoza, por ejemplo, se utilizaron esta herramienta y drones para monitorear basurales y mejorar la gestión ambiental urbana. Este sistema permitió detectar áreas críticas y diseñar planes



de acción precisos, que muestra cómo tecnologías accesibles pueden generar impacto incluso en contextos con recursos limitados. En Rosario, las cámaras inteligentes equipadas con inteligencia artificial mejoraron la prevención del delito mediante el reconocimiento automático de patrones y comportamientos sospechosos, mientras que en Córdoba se empleó esta tecnología para analizar percepciones ciudadanas sobre proyectos urbanísticos como las *supermanzanas*. En cuanto a Vicente López, se han implementado semáforos inteligentes, cámaras térmicas y un sistema avanzado de videovigilancia que utiliza *deep learning* para reforzar la seguridad vial y ciudadana.

En términos éticos, Vicente López se destaca por haber elaborado una *Declaración de principios sobre el uso responsable de la inteligencia artificial* y por establecer el primer observatorio municipal en América Latina dedicado a supervisar proyectos tecnológicos bajo principios éticos. Este enfoque representa un modelo a seguir para otros municipios que buscan garantizar que las soluciones tecnológicas sean inclusivas, transparentes y respetuosas de los derechos humanos.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires también ha liderado iniciativas innovadoras con su *chatbot* gubernamental Boti, que utiliza inteligencia artificial generativa para ofrecer servicios personalizados a los ciudadanos. Se trata de un asistente virtual que ha gestionado una gran cantidad de consultas ciudadanas y que se consolidó como un canal fundamental durante la pandemia al facilitar trámites relacionados con salud pública.

Los casos mencionados muestran cómo las tecnologías digitales están transformando la prestación de servicios básicos en los municipios argentinos, pero también subrayan que este proceso debe ir acompañado de políticas inclusivas, marcos éticos sólidos y una visión estratégica clara para maximizar su impacto positivo. En esta línea, es preciso profundizar la colaboración público-privada para superar desafíos estructurales y garantizar que estas innovaciones beneficien a todas las comunidades por igual.

La inteligencia artificial no es solo una herramienta tecnológica; es un catalizador de innovación que puede mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos. Más que una moda pasajera, es una necesidad apremiante en un mundo en constante cambio y con desafíos cada vez más complejos.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (2023). *Informe Final de Auditoría Proyecto N° 10.22.04 CHATBOT BOTI*. Jefatura de Gabinete de Ministros.

Belmonte, A. y Bianchi, M. (s. f.). *Capacidades de digitalización e innovación pública en los municipios de Argentina*. *Asuntos del Sur y CAF*.  
[https://ip360.asuntosdelsur.org/wp-content/uploads/2024/02/capacidades\\_de\\_digitalizacion\\_en\\_municipios\\_argentinos.pdf](https://ip360.asuntosdelsur.org/wp-content/uploads/2024/02/capacidades_de_digitalizacion_en_municipios_argentinos.pdf)

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2020). *Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública*. XIX Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado. Andorra.

Clarín (20 de mayo de 2024). *Una ciudad inteligente, pionera en soluciones de seguridad basadas en IA al servicio de sus habitantes*.  
[https://www.clarin.com/brandstudio/ciudad-inteligente-pionera-soluciones-seguridad-basadas-ia-servicio-habitantes\\_0\\_SmvXHq4U15.html](https://www.clarin.com/brandstudio/ciudad-inteligente-pionera-soluciones-seguridad-basadas-ia-servicio-habitantes_0_SmvXHq4U15.html)

Coalición de Ciudades por la Inteligencia Artificial (2024). *Lanzamiento de la Coalición de Ciudades por la Inteligencia Artificial en Argentina (CIAR)*.  
<https://ciiar.org/lanzamiento-de-la-coalicion-de-ciudades-por-la-inteligencia-artificial-en-argentina-ciiar/>

CorLab Magazine (2021). UNICEF destaca en un estudio a las supermanzanas de Córdoba. Se trata de una iniciativa en donde se aplicó inteligencia artificial para conocer la percepción ciudadana sobre estos espacios. *Revista del Laboratorio de Innovación Pública y Social de la Municipalidad de Córdoba*, 3, 24-25.  
<https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2022/09/Revista-Corlab-N°3-FONDO-CCI-y-GOVTECH.pdf>

Di Marco, F. (25 de octubre de 2023). El Plan Estratégico de Inteligencia Artificial de la Ciudad de Buenos Aires. *Visión desarrollista*. <https://visiondesarrollista.org/el-plan-estrategico-de-inteligencia-artificial-de-la-ciudad-de-buenos-aires/>



Ferreyra, E. (2024). *Boti: estudio sobre el chatbot con procesamiento del lenguaje natural del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires*. Derechos Digitales.

Georgieva, K. (16 de enero de 2024). La economía mundial transformada por la inteligencia artificial ha de beneficiar a la humanidad. *IMF Blog*. <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2024/01/14/ai-will-transform-the-global-economy-lets-make-sure-it-benefits-humanity>

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (13 de agosto de 2021). *Ciudad Futuro, el primer Plan de Inteligencia Artificial de Buenos Aires*. <https://buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/innovacion/noticias/ciudad-futuro-el-primer-plan-de-inteligencia-artificial-de>

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (8 de febrero de 2023). *La Ciudad incorpora inteligencia artificial para fortalecer el funcionamiento de la línea 144*. <https://buenosaires.gob.ar/noticias/la-ciudad-incorpora-inteligencia-artificial-para-fortalecer-el-funcionamiento-de-la-linea>

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (17 de septiembre de 2024). Por tercer año consecutivo, Buenos Aires lidera el ranking de Datos Abiertos en Argentina. <https://buenosaires.gob.ar/noticias/por-tercer-ano-consecutivo-buenos-aires-lidera-el-ranking-de-datos-abiertos-en-argentina>

Grandinetti, R. M. (2018). Innovación en la gestión pública: más allá y más acá del gobierno abierto. *Estado abierto*, 3(2), 91-115.

Grandinetti, R. y Rodríguez, E. (2024). La administración pública en tiempos de inteligencia artificial. Lo tecnológico, lo humano y lo organizacional en la producción de servicios valiosos. *CUINAP*, 5(138), 1-34.

Guardamagna, M. (2024). Cómo innovar en la gestión pública, la metodología del *Design Thinking*. *Cuadernos del INAP*, 5(137), 8-30.

La Capital (17 de junio de 2024). *Noche de Peatonales: las cámaras inteligentes contaron casi 178 mil visitantes*. <https://www.lacapital.com.ar/noche-peatonales-las-camaras-inteligentes-contaron-casi-178-mil-visitantes-n10138941.html>



López Espinosa, J. N. (2019). Uso de técnicas de machine learning para la detección de fraudes en los contratos de obras públicas. *Revista Chilena de la Administración del Estado*, 2, 35-72.

Mendoza Ciudad (14 de marzo de 2025). Se presentó el llamado a licitación para implementar un Anillo Digital de Seguridad en la Ciudad de Mendoza. <https://prensa.ciudaddemendoza.gob.ar/2025/03/14/se-presento-el-llamado-a-licitacion-para-implementar-un-anillo-digital-de-seguridad-en-la-ciudad-de-mendoza/>

Min, R. (18 de octubre de 2024). Verona prueba un sistema con IA para mejorar el tráfico y la seguridad vial. *EuroNews*. <https://es.euronews.com/next/2024/10/18/verona-prueba-un-sistema-con-ia-para-mejorar-el-trafico-y-la-seguridad-vial>

Municipalidad de Córdoba (10 de enero de 2025). *Abren convocatoria para soluciones de GovTech con inteligencia artificial*. <https://cordoba.gob.ar/abren-convocatoria-para-soluciones-govtech-con-inteligencia-artificial/>

Municipio de Vicente López (2022). *Declaración de principios de ética de inteligencia artificial (IA) en Vicente López*. <https://www.vicentelopez.gov.ar/declaracion-de-principios-de-etica-de-ia-en-vicente-lopez>

Municipio de Vicente López (17 de junio de 2023). *Vicente López utiliza sensores de inteligencia artificial para prevenir accidentes*. <https://www.vicentelopez.gov.ar/gestion/vicente-lopez-utiliza-sensores-de-inteligencia-artificial-para-prevenir-accidentes>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2024). *Las cinco principales tendencias de la innovación pública: avances para una mayor inclusión en Iberoamérica*. OECD.

Polilab UNR (2023). *Espacios de innovación pública en Argentina. Experiencias y retos para un futuro sostenible*. Asuntos del Sur, Digital y Polilab UNR.

Ponasso, L. (27 de noviembre de 2024). Intendentes de todo el país crearon una coalición para incorporar inteligencia artificial. *La Nación*.



<https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/intendentes-de-todo-el-pais-crearon-una-coalicion-para-incorporar-inteligencia-artificial-nid27112024/>

Ramió, C. (2019). *Inteligencia artificial y Administración pública: Robots y humanos compartiendo el servicio público*. Catarata.

Rosario Noticias (17 de marzo de 2025). *La Municipalidad expuso sus proyectos sobre Inteligencia Artificial en un encuentro anual de ciudades*.  
<https://www.rosarionoticias.gob.ar/page/noticias/id/559615/title/La-Municipalidad-expuso-sus-proyectos-sobre-Inteligencia-Artificial-en-un-encuentro-anual-de-ciudades>

Secretaría General Iberoamericana (2023). *Las cinco prioridades de la innovación pública: principales desafíos, buenas prácticas y nuevas propuestas*. SEGIB.

Vázquez Brust, H. A., Pahn, E., Fermani, S. (7 de noviembre de 2023). *Monitoreando la ciudad con drones: inteligencia artificial al servicio de la gestión ambiental. Ciudades sostenibles*. <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/monitoreando-la-ciudad-con-drones-inteligencia-artificial-al-servicio-de-la-gestion-ambiental/>

Vinuesa, R., Azizpour, H., Leite, I., Balaam, M., Dignum, V., Domisch, S., Felländer, A., Langhans, S. D., Tegmark, M. & Fuso Nerini, F. (2020). The role of artificial intelligence in achieving the Sustainable Development Goals. *Nature Communications*, 11, 233.

