

## Artificial Intelligence Strategy in the Government of the Province of Buenos Aires

Sandra D'Agostino <sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Subsecretaría de Gobierno Digital de la Provincia de Buenos Aires, Argentina

<sup>2</sup> Facultad de Informática, Universidad Nacional de La Plata, Argentina

**Abstract.** The Province of Buenos Aires has developed a comprehensive Artificial Intelligence (AI) strategy as part of its 2024–2027 Digital Agenda, aiming to modernize public administration based on the principles of efficiency, transparency, ethics, and digital sovereignty. This policy is led by the Undersecretariat of Digital Government under the Ministry of Government and promotes a coordinated approach involving regulatory development, infrastructure strengthening, training, and institutional cooperation. One of the core pillars of the strategy is the design of a regulatory framework to ensure the responsible use of AI in public administration. In this context, the “Guidelines for the Use of Generative AI” were approved, establishing ethical standards, human oversight, and data protection protocols. In terms of infrastructure, a key initiative is the creation of an AI Technology Node at the Provincial Data Processing Center, which will expand computing capacity and promote technological sovereignty. The strategy also includes the training of public agents through a capacity-building plan developed in collaboration with the Provincial Institute of Public Administration (IPAP), national universities, and private sector companies. In parallel, strong institutional coordination is being promoted across provincial agencies and municipalities, and the province participates in international partnerships such as the DETA Alliance. Overall, this roadmap seeks to build an inclusive, secure, and trustworthy AI ecosystem, focused on citizen-centered services and strengthening public sector capabilities.

**Keywords:** artificial intelligence, digital government, public policy, ethical AI, digital sovereignty.

## Estrategia de Inteligencia Artificial en el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires

**Resumen.** La Provincia de Buenos Aires ha desarrollado una estrategia integral de Inteligencia Artificial (IA) como parte de su Agenda Digital 2024-2027, con el objetivo de modernizar la gestión pública bajo los principios de eficiencia, transparencia, ética y soberanía digital. Esta política es liderada por la Subsecre-

taría de Gobierno Digital del Ministerio de Gobierno y propone un enfoque articulado entre desarrollo normativo, fortalecimiento de infraestructura, capacitación y cooperación institucional. Uno de los ejes centrales de la estrategia es el diseño de un marco normativo para garantizar un uso responsable de la IA en la administración pública. En este contexto, se aprobaron las “Directrices de Uso de IA Generativa”, que establecen criterios de ética, supervisión humana y resguardo de datos. En materia de infraestructura, se destaca la creación de un Nodo Tecnológico de IA en el Centro de Procesamiento de Datos provincial, que ampliará la capacidad de cómputo y promoverá la soberanía tecnológica. La estrategia contempla además la formación de agentes públicos, mediante un plan de capacitación implementado junto al Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP), empresas y universidades nacionales. A su vez, se impulsa una fuerte articulación institucional entre organismos provinciales y municipios, y se participa en alianzas internacionales, como DETA Alliance. En conjunto, esta hoja de ruta busca consolidar un ecosistema de IA inclusivo, seguro y confiable, con foco en la ciudadanía y en el fortalecimiento de las capacidades estatales.

**Palabras clave:** inteligencia artificial, gobierno digital, política pública, ética, soberanía digital.

## 1 Introducción

La Inteligencia Artificial (IA) ha llegado para transformar de forma profunda todos los aspectos de la vida cotidiana y profesional, desde la automatización de tareas rutinarias hasta la resolución de problemas complejos en áreas como la medicina, la ingeniería y diversas disciplinas. En este contexto, la Provincia de Buenos Aires no permanece ajena a esta transformación. Por el contrario, ha iniciado el desarrollo de una estrategia de IA con un enfoque basado en la responsabilidad, la ética, la ciberseguridad y la eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos y humanos.

Un aspecto clave a considerar es la magnitud y complejidad de la Provincia de Buenos Aires, tanto en términos territoriales como poblacionales. Se trata de un extenso territorio con una distribución demográfica altamente desigual (ver Fig. 1 y 2), que combina áreas densamente urbanizadas con regiones de baja concentración poblacional. Esta característica representa un desafío estructural para la planificación de políticas públicas, la equidad en la infraestructura y la prestación de servicios públicos, exigiendo estrategias diferenciadas de desarrollo.

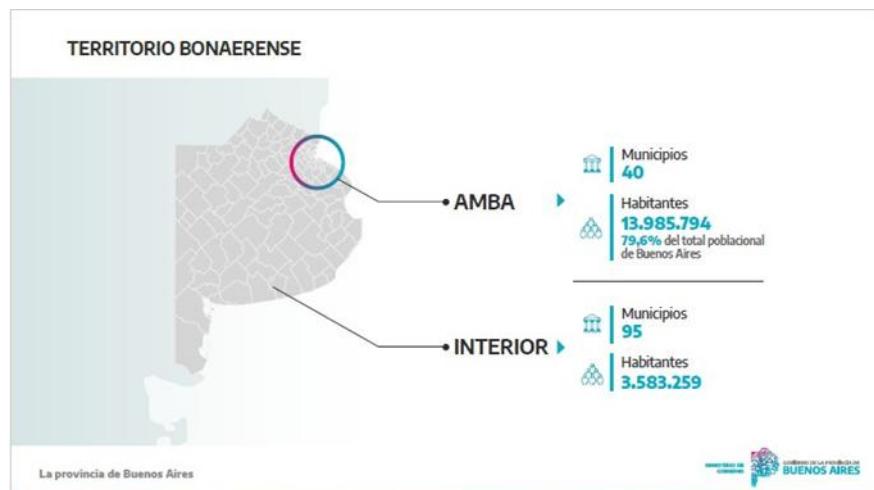
A ello se suma su peso en la economía nacional (ver Fig. 3). La Provincia de Buenos Aires realiza un aporte significativo al Producto Bruto Interno (PBI) del país, lo que la convierte en un actor central para el crecimiento económico y productivo de la Argentina.

Además, la estructura administrativa provincial presenta una notable complejidad. Está compuesta por 15 ministerios, la Dirección General de Cultura y Educación, la Secretaría General, el Instituto Cultural y la Jefatura de Gabinete de Asesores. Esta organización exige un esfuerzo sostenido de coordinación interinstitucional, con el

objetivo de garantizar una gestión pública moderna, eficaz y alineada con los objetivos estratégicos de gobierno (ver Fig. 4).



**Fig.1** Orden de magnitud de la provincia de Buenos Aires. Fuente: Dirección Provincia de Estadística de la PBA



**Fig.2** – Distribución poblacional. Fuente: Dirección Provincia de Estadística de la PBA.

En este marco, la estrategia de IA adoptada por la Provincia se propone potenciar el uso de la tecnología al servicio de la ciudadanía, priorizando una gestión más eficiente, transparente, inclusiva y equitativa. El camino hacia la transformación digital

no solo implica innovar en herramientas y plataformas, sino también repensar el rol del Estado como garante de derechos y constructor de soluciones que mejoren la vida de las personas en todo el territorio provincial.



**Fig.3** – Aporte económico a la nación. Fuente: Dirección Provincia de Estadística de la PBA



**Fig.4** – Empleados de la PBA. Fuente: elaboración propia.

## 2 Elaboración de la estrategia

La estrategia de IA en la Provincia de Buenos Aires fue abordada desde distintos planos, a saber:

- a) Articulación institucional e internacional: Se promovió la cooperación entre ministerios, organismos descentralizados y municipios, al tiempo que se establecieron vínculos con redes internacionales como la DETA Alliance y proyectos de referencia en IA abierta y responsable.
- b) Normativo: Se elaboraron directrices específicas para regular el uso de IA en la administración pública, priorizando principios como la ética, la transparencia, la seguridad de la información y la supervisión humana.
- c) Tecnológico: Se impulsaron desarrollos concretos de herramientas basadas en IA generativa aplicadas a distintos procesos del Estado, promoviendo el uso de software de código abierto y soluciones alineadas con el principio de soberanía digital.
- d) Formación y fortalecimiento de capacidades: Se diseñó un plan de capacitación para agentes estatales, articulado con el Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP), universidades públicas y actores del ecosistema tecnológico.
- e) Infraestructura: Se proyectó la creación de un Nodo Tecnológico de IA en el Centro de Procesamiento de Datos de la Provincia para ampliar las capacidades de cómputo y asegurar un entorno robusto y soberano para el despliegue de estas tecnologías.

### 2.1 Articulación institucional e internacional

En un mundo globalizado, donde la IA no tiene fronteras, es necesario promover la cooperación internacional para mantenerse al día con las normativas vigentes y asegurar que las empresas locales puedan competir en el mercado global respetando las normativas internacionales.

Actualmente la PBA participa de la Alianza de Tecnologías Disruptivas y Emergentes [1] (DETA, por sus siglas en inglés). Una coalición internacional de más de quince gobiernos regionales dedicada a impulsar el desarrollo y la implementación de políticas públicas en el ámbito de las tecnologías emergentes. Esta alianza marca un hito en la cooperación internacional, uniendo fuerzas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que presentan la inteligencia artificial, la ciberseguridad, la nueva economía espacial, las tecnologías cuánticas y el derecho digital.

Dentro del marco DETA la Provincia de Buenos Aires se suma al proyecto "Boosting the use of non-global languages in the digital era", liderado por el Gobierno de Cataluña y el Barcelona Supercomputing Centre (BSC) [2]. Su objetivo es fortalecer la presencia digital de idiomas no globales mediante el desarrollo de modelos de lenguaje abiertos utilizando el Aina Kit, una herramienta que permite a los desarrolladores integrar estos modelos en aplicaciones de inteligencia artificial (IA) y mejorar la representación lingüística en plataformas tecnológicas de referencia.

### Beneficios para la Provincia

- ✓ Preservación del Español Rioplatense en asistentes virtuales y servicios digitales.
- ✓ Acceso a tecnología avanzada para mejorar la administración pública.
- ✓ Impulso a la IA ética alineada con estándares internacionales.
- ✓ Optimización de servicios digitales con IA adaptada a la ciudadanía.
- ✓ Fomento de la innovación local y fortalecimiento del ecosistema tecnológico.

### **Próximos Pasos**

- ✓ Recopilación de datos lingüísticos locales.
- ✓ Capacitaciones para integrar IA en servicios públicos.

Esta alianza posiciona a Buenos Aires como referente en la digitalización lingüística y la innovación en IA.

## **2.2 Normativo**

La Subsecretaría de Gobierno Digital es la autoridad de aplicación del “PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES” creado mediante la Ley 14828. [3]. Los principios rectores de la mencionada ley se basan en 1) Promover políticas públicas que impulsen las gestiones con calidad; 2) La optimización en el uso de los recursos públicos; 3) La economía y racionalidad administrativas; 4) Ética y transparencia en la gestión pública; y 5) El fortalecimiento de la democracia mediante la participación de la ciudadanía en la gestión pública;

La implementación de IA dentro del ámbito público también debe estar dentro de estos principios rectores, por ello abordamos los desafíos legales y éticos de la IA con un equipo interdisciplinario conformado por expertos en legales, psicología y técnicos en IA.

### **Revisión normativa internacional.**

En el proceso de elaboración de una estrategia de Inteligencia Artificial (IA) para el ámbito público, resulta fundamental realizar un relevamiento de antecedentes normativos a nivel internacional. Este análisis permite identificar buenas prácticas, enfoques regulatorios y principios éticos adoptados por distintos Estados, sirviendo como insumo clave para el diseño de directrices locales que aborden los desafíos específicos de la administración pública bonaerense. Como primer paso, se llevó a cabo una revisión exhaustiva del estado del arte en materia regulatoria a nivel global. A partir de la información recabada, se desarrolló un tablero interactivo en línea (ver Fig.6) que permite visualizar y comparar el grado de avance de diversas jurisdicciones, constituyéndose en una herramienta dinámica de consulta para el proceso de formulación de políticas públicas basadas en IA.



**Fig.6** - Tablero comparativo del estado normativo en IA en distintos países y organismos internacionales. Fuente: elaboración Dirección provincial de Innovación Digital.

Dentro de este relevamiento, se analizaron aquellos países y organismos que ya cuentan con normativas o recomendaciones vinculadas al uso de la inteligencia artificial, tales como Brasil [6], Canadá [7], Uruguay [8], el Parlamento Latinoamericano y Caribeño [9], el Estado de Massachusetts [10] e incluso la Unión Europea [11]. Cada uno de estos actores ha avanzado en el desarrollo de marcos regulatorios centrados en la ética, la protección de datos, la supervisión humana y la transparencia algorítmica, ofreciendo un valioso punto de partida para el diseño de estrategias locales.

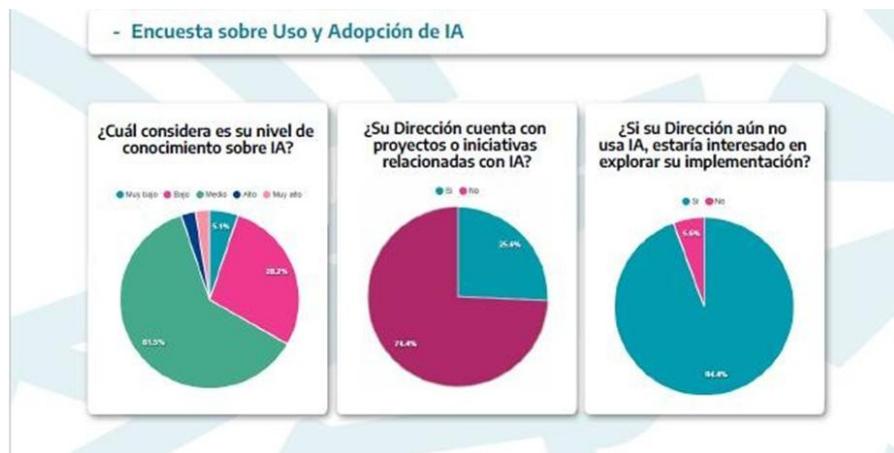
El caso de la Unión Europea resulta especialmente relevante, dado su enfoque basado en derechos fundamentales, el principio de precaución y la categorización de riesgos por tipo de uso. A su vez, países de América Latina como Uruguay y Brasil han publicado estrategias nacionales que articulan el desarrollo tecnológico con objetivos de inclusión digital y fortalecimiento institucional. Canadá, por su parte, ha liderado iniciativas en materia de gobernanza de datos e impacto social de la IA, mientras que el Parlamento Latinoamericano y Caribeño ha promovido recomendaciones supranacionales para armonizar criterios éticos y legales en la región.

## Relevamiento interno sobre el uso de IA en el Estado provincial

El segundo paso consistió en realizar un relevamiento transversal en todas las áreas del gobierno provincial, con el objetivo de conocer el grado de conocimiento sobre el uso de Inteligencia Artificial (IA), identificar la demanda de herramientas específicas y relevar posibles desarrollos que hubieran sido iniciados de forma autónoma por distintas jurisdicciones.

Esta consulta permitió detectar tanto el nivel de madurez institucional en relación con la IA como las necesidades concretas de los organismos para avanzar hacia una

estrategia común. Los resultados obtenidos se sistematizaron mediante una encuesta estructurada, cuyo análisis se presenta en la Fig. 7



**Fig. 7.** Resultados del relevamiento interno sobre conocimiento, demanda y desarrollo de IA en organismos de la Administración Pública Provincial. Fuente: Dirección provincial de Innovación Digital, 2024.

### Elaboración de Directrices

El tercer paso consistió en la elaboración y aprobación de las “Directrices de Uso de Inteligencia Artificial Generativa en la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires”, mediante la Resolución N.º 4/2025 [4]. Estas directrices establecen un marco normativo que garantiza el uso ético, seguro y eficiente de la Inteligencia Artificial Generativa (IAGen), asegurando la transparencia en la gestión pública y la protección de los derechos ciudadanos.

### Principios Rectores:

- Uso Responsable: Mitigación de riesgos y cumplimiento de principios éticos.
- Supervisión Humana: Validación permanente de los resultados generados por IA.
- Capacitación Continua: Formación continua en nuevas tecnologías y buenas prácticas.
- Evaluación de Impacto: Análisis previo de riesgos y beneficios antes de la implementación.

### Lineamientos Específicos:

- Autorización de Uso: Requiere aprobación de la autoridad jerárquica.
- Confidencialidad: Anonimización obligatoria de datos sensibles.

- Seguridad de la Información: Prohibición de ingresar información crítica o credenciales.
- Validación de Contenidos: Revisión previa a su aplicación.
- Limitaciones de Uso: Prohibición de decisiones automatizadas en procesos que afecten derechos ciudadanos.

Estas directrices constituyen el primer instrumento normativo en el país para el uso de IAG en el sector público, promoviendo una administración pública moderna, confiable y alineada con los valores democráticos

### 2.3 Tecnológico

En paralelo al marco normativo, la Dirección Provincial de Innovación Digital, dependiente de la Subsecretaría de Gobierno Digital, desarrolló tres herramientas basadas en IA, en concordancia con los principios de soberanía tecnológica, código abierto y la estrategia de digitalización de la provincia.

Estas herramientas fueron diseñadas para:

- Responder consultas automatizadas de usuarios gubernamentales (ChatGDEBA)
- Auditarse de forma inteligente conversaciones del call center.
- Transcribir y subtítular automáticamente contenidos audiovisuales institucionales.

Los desarrollos están en línea con la Agenda Digital 2024–2027 y el Plan de Modernización del Estado, buscando generar soluciones escalables, seguras y alineadas con las necesidades ciudadanas. Desde el punto de vista tecnológico las mismas fueron desarrolladas con herramientas de código abierto y respetando la condición de soberanía digital.

#### Breve descripción de las 3 herramientas:

##### ChatGDEBA

La Gestión Documental Electrónica Buenos Aires (GDEBA) [12] es la plataforma integral utilizada para la digitalización y gestión de trámites en la Administración Central y organismos descentralizados de la Provincia de Buenos Aires.

Desde el año 2024, el sistema se está expandiendo a los municipios, generando un ecosistema cada vez más amplio y complejo. Para dar respuesta eficiente a la creciente demanda de usuarios, se desarrolló ChatGDEBA, una herramienta basada en Inteligencia Artificial Generativa que permite brindar asistencia automatizada y disponible 24/7, optimizando la atención y agilizando la resolución de consultas.

El modelo fue entrenado con los manuales del sistema y la documentación utilizada por la Mesa de Ayuda del mismo.

##### Optimización de Auditorías en el Call Center de la Provincia de Buenos Aires (148) mediante IA Generativa

La Provincia de Buenos Aires cuenta con un Call Center que centraliza la atención de consultas y reclamos vinculados a distintos organismos del Estado. Todas las con-

versaciones entre operadores/as y la ciudadanía son grabadas, permitiendo su uso posterior para auditorías.

Dado el gran volumen de llamadas almacenadas, el proceso tradicional de auditoría se basaba en una selección aleatoria de conversaciones, lo que implicaba el riesgo de no detectar aquellas interacciones realmente problemáticas.

Para resolver esta limitación, se desarrolló una herramienta basada en Inteligencia Artificial Generativa, que permite:

- ✓ Escuchar y transcribir automáticamente todas las conversaciones
- ✓ Detectar palabras clave y clasificar temáticas
- ✓ Realizar análisis de sentimientos
- ✓ Almacenar la información estructurada en una base de datos
- ✓ Generar tableros interactivos para auditores, priorizando las llamadas con indicadores negativos o de riesgo

Esta solución mejora significativamente la eficiencia del proceso de auditoría, permitiendo enfocar los recursos humanos en las interacciones que requieren verdadera atención, y fortalece la calidad del servicio y el control del Estado sobre sus canales de atención ciudadana.

### **Plataforma Automatizada de Subtitulado con IA – Solución para la Gestión Pública**

En la Provincia de Buenos Aires se generan cientos de conferencias y mensajes institucionales por parte de autoridades y funcionarios. Actualmente, algunas de estas piezas audiovisuales son transcriptas manualmente por personal, y en otros casos se recurre a servicios privados pagos, donde se suben los videos para lograr su subtitulado.

Con el objetivo de optimizar recursos, reducir costos y garantizar la accesibilidad y estandarización de los contenidos, se desarrolló una plataforma automatizada basada en Inteligencia Artificial que permite generar subtítulos de manera rápida y precisa.

Esta herramienta no solo mejora la accesibilidad y la inclusión digital, sino que también representa una solución eficiente y escalable para la gestión pública, permitiendo que todos los contenidos institucionales puedan ser transcriptos y subtitulados sin depender de recursos externos.

#### **2.4 Formación y fortalecimiento de capacidades**

Otro aspecto que consideramos en el marco de la Estrategia de Inteligencia Artificial de la Provincia es el Plan Integral de Capacitación, orientado a fortalecer las capacidades del personal de la Administración Pública Provincial (APP).

Este plan incluye:

- Cursos específicos desarrollados junto al Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP) [5]
  - Convenios con universidades públicas, que facilitan el acceso a formación académica y especializada
  - Participación en talleres, seminarios y conferencias, promoviendo el intercambio de experiencias y buenas prácticas

El objetivo es garantizar una formación continua y transversal, que acompañe la adopción responsable y efectiva de tecnologías basadas en IA en el sector público.

## 2.5 Infraestructura

Con el objetivo de ampliar las capacidades de procesamiento para todos los organismos de la Administración Pública Provincial (APP) y los municipios, y con la premisa de gestionar de manera eficiente los recursos tecnológicos, energéticos y humanos, la Provincia de Buenos Aires ha iniciado el desarrollo de un Nodo Tecnológico de Inteligencia Artificial.

Este proyecto se enmarca en los principios de la soberanía digital y busca consolidar una infraestructura estratégica que permita avanzar en la adopción de soluciones basadas en IA, fortaleciendo la autonomía tecnológica del Estado provincial.

### Beneficios clave del Nodo Tecnológico de IA:

- Capacidad de cómputo propia, evitando la dependencia de servicios privados externos.
- Reducción de costos operativos, al centralizar infraestructura y optimizar el uso de energía y recursos.
- Soporte para proyectos transversales, como procesamiento de grandes volúmenes de datos, asistentes virtuales, automatización de procesos y análisis predictivo.
- Desarrollo de modelos entrenados con datos locales, respetando la identidad, el idioma y las necesidades específicas de la provincia.
- Promoción de una IA ética y segura, con control estatal sobre el tratamiento y resguardo de la información.
- Soporte a municipios e instituciones públicas, democratizando el acceso a tecnología avanzada en todo el territorio.

## 3 Conclusión

La Estrategia de Inteligencia Artificial (IA) impulsada por la Provincia de Buenos Aires representa un paso significativo hacia la transformación digital del Estado. A través de un enfoque integral que articula normativa, desarrollo tecnológico, capacitación y cooperación institucional, la Provincia busca posicionarse como un actor relevante en la adopción de IA para el fortalecimiento de la gestión pública.

Los primeros avances permiten vislumbrar un impacto positivo en la ciudadanía, mediante la mejora de servicios digitales, una mayor eficiencia en los procesos administrativos y una gestión más transparente y orientada a las necesidades reales de la población. Sin embargo, aún queda un importante camino por recorrer.

La Provincia de Buenos Aires considera fundamental el rol del Estado como articulador, garante de derechos y promotor de una innovación tecnológica centrada en la ciudadanía. En este sentido, se reafirma el compromiso de avanzar en el desarrollo de políticas de IA que respeten los principios de equidad, ética, soberanía digital y seguridad.

Entre los principales desafíos se destacan: ampliar la infraestructura tecnológica, garantizar una gobernanza sólida de los datos, profundizar la formación técnica de los equipos estatales y consolidar una implementación ética, segura y equitativa de las soluciones de IA en todo el territorio provincial.

Asumir estos retos con decisión permitirá a la Provincia consolidar una agenda de innovación pública centrada en la ciudadanía, con estándares de inclusión y sustentabilidad. De este modo, el Gobierno bonaerense reafirma su compromiso con un modelo de desarrollo tecnológico responsable, que sitúe a las personas en el centro de la transformación digital del Estado.

## Referencias

- [1] <https://detalliance.com/>
- [2] <https://www.bsc.es/>
- [3] <https://normas.gba.gob.ar/documentos/0X53DSax.html>
- [4] <https://normas.gba.gob.ar/ar-b/resolucion/2025/4/497910>
- [5] <https://www.ipap.gba.gob.ar/>
- [6] Governo do Brasil, "Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial," Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, 2021. [En línea]. Disponible: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/assuntos/inteligencia-artificial>
- [7] Government of Canada, "Directive on Automated Decision-Making," Treasury Board Secretariat, 2020. [Online]. Available: <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/digital-governmentinnovations/responsible-use-ai.html>
- [8] AGESIC, "Estrategia de Inteligencia Artificial en Uruguay," Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información, 2021. [En línea]. Disponible: <https://www.agesic.gub.uy/>
- [9] Parlamento Latinoamericano y Caribeño (Parlatino), "Recomendaciones para una legislación ética de la Inteligencia Artificial," 2022.
- [10] Commonwealth of Massachusetts, "Massachusetts AI Strategy," Executive Office of Technology Services and Security, 2021.

