

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Heredia, 8 de setiembre del 2026.

**Asunto: Indicador 1.4.4 Declaración institucional sobre el uso de Inteligencia Artificial, declaración institucional sobre el estado de madurez, investigación y uso responsable de tecnologías de inteligencia artificial en la Municipalidad de Heredia.**

En atención a los principios de transparencia, acceso a la información pública, innovación y rendición de cuentas, así como a los requerimientos establecidos en el indicador **1.4.4 “Declaración de uso de inteligencia artificial”** del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2.0, la Municipalidad de Heredia emite la presente declaración sobre el estado actual de implementación y madurez de las tecnologías de inteligencia artificial en la institución.

El indicador 1.4.4 dispone que las instituciones deben informar, para cada aplicación de inteligencia artificial utilizada, las razones para su desarrollo, los modelos algorítmicos empleados, los datos que orientan dichos modelos y la lógica general de utilización. Asimismo, establece que, cuando una institución no cuente con aplicaciones de inteligencia artificial, deberá indicarlo expresamente.

La Municipalidad de Heredia informa que se encuentra en un proceso progresivo de **investigación, análisis, experimentación y maduración institucional** relacionado con el uso de tecnologías de inteligencia artificial.

Actualmente, la institución no cuenta con sistemas de inteligencia artificial plenamente consolidados o implementados de manera generalizada para la toma automatizada de decisiones administrativas, la emisión autónoma de criterios institucionales o la sustitución del criterio técnico y profesional de las personas funcionarias.

No obstante, la Municipalidad ha promovido iniciativas tecnológicas que incorporan o proyectan incorporar componentes relacionados con inteligencia artificial, automatización, analítica de datos y procesamiento avanzado de información. Estas iniciativas forman parte de un proceso institucional de aprendizaje y modernización de los sistemas de información.

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 2 de 11

La adopción de estas tecnologías se encuentra en una fase de maduración conceptual, técnica y organizativa, en la cual se analizan sus posibles beneficios, riesgos, requerimientos de seguridad, mecanismos de supervisión y condiciones necesarias para una implementación responsable.

### **Aplicación Heredia Sostenible**

Como parte de los esfuerzos institucionales de innovación, la Municipalidad de Heredia cuenta con la aplicación **Heredia Sostenible**, identificada como una iniciativa tecnológica que incorpora funcionalidades asociadas al uso de inteligencia artificial.

La aplicación constituye uno de los primeros esfuerzos municipales relacionados con la utilización de tecnologías emergentes para apoyar la gestión institucional y la prestación de servicios a la ciudadanía. Sin embargo, el alcance de la inteligencia artificial dentro de esta solución se encuentra actualmente en proceso de análisis, documentación, consolidación y maduración.

En consecuencia, la Municipalidad desarrolla acciones dirigidas a precisar y documentar los siguientes elementos:

- Las razones y los objetivos institucionales que justifican la incorporación de inteligencia artificial.
- Las funcionalidades específicas de la aplicación que utilizan componentes de inteligencia artificial.
- Los modelos, servicios o herramientas tecnológicas que intervienen en su funcionamiento.
- Los datos utilizados para orientar sus resultados o respuestas.
- La lógica general de procesamiento y utilización de la información.
- Los mecanismos de supervisión y control institucional.

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 3 de 11

- Las responsabilidades de la Municipalidad y de eventuales proveedores tecnológicos.
- Las medidas aplicables en materia de seguridad de la información y protección de datos personales.

Mientras este proceso de documentación y maduración se completa, la aplicación **Heredia Sostenible** debe entenderse como una iniciativa institucional en evolución, cuyo uso y desarrollo se encuentran sujetos a procesos de revisión, mejora continua y fortalecimiento de la gobernanza tecnológica.

### **Estrategia institucional de omnicanalidad**

Como otro esfuerzo relevante para la renovación y actualización de sus sistemas de información, la Sección de Tecnologías de Información promovió la elaboración de la **Estrategia de Omnicanalidad de la Municipalidad de Heredia**, vinculada con el proyecto denominado “Servicios para diseñar e implementar un sistema de omnicanalidad con el uso de inteligencia artificial e integrado con los sistemas de la Municipalidad de Heredia”, correspondiente a la contratación **2023LD-000166-0021700001**.

La estrategia tiene como objetivo establecer las bases para implementar un modelo de atención que integre los diferentes canales de comunicación y servicios municipales, en concordancia con las nuevas demandas y requerimientos de las personas usuarias internas y externas.

La omnicanalidad se plantea como una estrategia para proporcionar un servicio integrado, coherente y sin interrupciones en los distintos puntos de contacto con la Municipalidad. Entre sus objetivos se encuentran modernizar el servicio municipal, mejorar la atención a las personas usuarias, facilitar el acceso a los servicios y promover una experiencia homogénea mediante diferentes canales.

Esta estrategia contempla, en su visión tecnológica, la integración de diferentes medios y herramientas, entre ellos:

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 4 de 11

- Sitio web institucional.
- Correo electrónico.
- Redes sociales.
- Mensajería instantánea.
- WhatsApp Business.
- Plataformas conversacionales.
- Asistentes virtuales o chatbots.
- Sistemas de información municipales.
- Herramientas de analítica de datos.
- Servicios en la nube.
- Interfaces de programación de aplicaciones, conocidas como API.
- Automatización robótica de procesos.
- Tecnologías de inteligencia artificial.

El documento estratégico considera el uso de un chatbot basado en inteligencia artificial, con procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático, para comprender consultas, automatizar determinadas respuestas y permitir el traslado de la conversación a una persona funcionaria cuando resulte necesario.

Asimismo, la estrategia propone que las soluciones se integren con los sistemas municipales por medio de mecanismos como API, API REST, servicios web y otros protocolos de comunicación, según las necesidades de los procesos institucionales.

### **Finalidad de la Estrategia de Omnicanalidad**

La Estrategia de Omnicanalidad representa un esfuerzo de la Municipalidad de Heredia para mantenerse a la vanguardia en la transformación digital de los

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 5 de 11

gobiernos locales y avanzar hacia servicios públicos más accesibles, oportunos, integrados y centrados en las necesidades de la ciudadanía.

Entre sus propósitos principales se encuentran:

1. **Modernizar los servicios municipales**, mediante la incorporación gradual de tecnologías digitales y emergentes.
2. **Mejorar la atención a las personas usuarias**, ofreciendo una experiencia coherente a través de los diferentes canales institucionales.
3. **Integrar los sistemas de información municipales**, reduciendo la fragmentación y facilitando la trazabilidad de las consultas y gestiones.
4. **Ampliar los mecanismos de atención**, incorporando opciones de autoservicio y asistencia digital, sin eliminar la posibilidad de atención por parte de una persona funcionaria.
5. **Utilizar información para la mejora del servicio**, mediante estadísticas e indicadores sobre tiempos de atención, utilización de canales, satisfacción de las personas usuarias y calidad del servicio.
6. **Fortalecer la transparencia y la participación ciudadana**, facilitando el acceso a información y servicios por medios digitales.
7. **Promover la interoperabilidad**, de forma que los canales de atención puedan relacionarse con los sistemas institucionales y mantener continuidad en las gestiones.
8. **Impulsar la innovación responsable**, considerando la seguridad de la información, la privacidad, la accesibilidad, la continuidad del servicio y la adecuada gestión de riesgos.

La estrategia reconoce que la transformación digital no depende únicamente de la adquisición de tecnología, sino que requiere planificación, cultura organizativa,

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 6 de 11

participación institucional, capacitación, rediseño de procesos, integración de sistemas y mecanismos de mejora continua.

### **Estado de madurez de la Estrategia de Omnicanalidad**

La Estrategia de Omnicanalidad constituye un marco de referencia y planificación para orientar futuras decisiones institucionales. Por tanto, la existencia de esta estrategia no significa que todas las tecnologías, canales, integraciones o componentes de inteligencia artificial descritos en ella se encuentren actualmente implementados o en producción.

La Municipalidad se encuentra valorando y madurando los elementos necesarios para una eventual implementación, entre ellos:

- Priorización de los servicios municipales que podrían incorporarse.
- Identificación de los canales de atención más adecuados.
- Revisión de los procesos y procedimientos institucionales.
- Análisis de las tecnologías existentes.
- Definición de las integraciones requeridas con los sistemas municipales.
- Determinación de los datos que podrían utilizarse.
- Evaluación de riesgos tecnológicos, operativos y de seguridad.
- Definición de niveles de servicio.
- Capacitación de las personas funcionarias.
- Protección de los datos personales.
- Supervisión de los componentes automatizados.
- Medición de la satisfacción de las personas usuarias.
- Disponibilidad de recursos técnicos, humanos y presupuestarios.

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 7 de 11

- Definición de responsabilidades institucionales y contractuales.

La estrategia también identifica la necesidad de aplicar controles de seguridad de la información, gestionar los riesgos, dar seguimiento a incidentes, establecer niveles de servicio y mantener mecanismos de continuidad y supervisión institucional.

Por consiguiente, la Estrategia de Omnicanalidad constituye una evidencia de que la Municipalidad de Heredia está planificando y estudiando la incorporación de inteligencia artificial dentro de un proceso más amplio de transformación digital, pero sus componentes tecnológicos deberán formalizarse y documentarse conforme avancen las etapas de implementación.

### **Madurez institucional y gobernanza de la inteligencia artificial**

La Municipalidad de Heredia reconoce que la adopción de inteligencia artificial debe realizarse de forma gradual, transparente, segura y responsable. Antes de ampliar su utilización, la institución deberá fortalecer su nivel de madurez organizativa y establecer los mecanismos de gobernanza necesarios.

Este proceso comprende:

- Identificación y documentación de las aplicaciones que utilicen inteligencia artificial.
- Definición de objetivos y casos de uso institucionales.
- Clasificación de la información y los datos utilizados.
- Valoración de riesgos tecnológicos, legales, éticos y operativos.
- Protección de datos personales y sensibles.
- Definición de responsabilidades institucionales.
- Supervisión humana de resultados y decisiones.
- Seguridad de la información.

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 8 de 11

- Gestión de proveedores y servicios tecnológicos.
- Capacitación de las personas funcionarias.
- Evaluación de la calidad de los resultados.
- Revisión periódica del funcionamiento de las soluciones.
- Comunicación transparente con la ciudadanía.
- Actualización de la presente declaración cuando corresponda.

La Municipalidad procurará que cualquier futura aplicación de inteligencia artificial se integre con los objetivos institucionales, responda a una necesidad pública claramente identificada y mantenga mecanismos adecuados de control, trazabilidad, seguridad y rendición de cuentas.

### **Situación institucional declarada**

Con base en lo anterior, la Municipalidad de Heredia declara lo siguiente:

1. La institución se encuentra en una etapa de **investigación, aprendizaje y maduración** respecto al uso de inteligencia artificial.
2. La aplicación **Heredia Sostenible** constituye una iniciativa municipal que incorpora funcionalidades asociadas a inteligencia artificial, cuyo alcance, modelos, datos y lógica de utilización se encuentran en proceso de documentación y consolidación.
3. La **Estrategia de Omnicanalidad** representa un esfuerzo institucional de planificación para modernizar la atención ciudadana, integrar canales y sistemas municipales e incorporar progresivamente capacidades de automatización, analítica e inteligencia artificial.
4. La institución no cuenta actualmente con sistemas de inteligencia artificial implementados de manera generalizada para sustituir el criterio técnico,

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página 9 de 11

emitir actos administrativos de forma autónoma o tomar decisiones institucionales sin supervisión humana.

5. Los componentes de inteligencia artificial previstos en la Estrategia de Omnicanalidad se encuentran sujetos a análisis, priorización, disponibilidad de recursos y valoración técnica antes de su implementación.
6. La Municipalidad continuará fortaleciendo sus capacidades institucionales para establecer un modelo de gobernanza que regule el uso responsable, seguro, transparente y ético de estas tecnologías.

### **Compromiso institucional**

La Municipalidad de Heredia reafirma su compromiso con:

- La innovación pública.
- La transformación digital.
- La transparencia y la rendición de cuentas.
- La mejora continua de los servicios.
- La accesibilidad digital.
- La protección de datos personales.
- La seguridad de la información.
- La supervisión humana.
- La gestión responsable de los riesgos.
- La modernización e interoperabilidad de los sistemas de información.
- El uso responsable de tecnologías emergentes.
- La generación de valor público para la ciudadanía.

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página **10** de **11**

Conforme la institución avance en el desarrollo o implementación de aplicaciones de inteligencia artificial, se publicará y actualizará la información correspondiente a cada solución, incluyendo, como mínimo:

- Nombre de la aplicación.
- Unidad institucional responsable.
- Razón y finalidad de su desarrollo.
- Servicios o procesos en los que interviene.
- Modelos, tecnologías o servicios algorítmicos utilizados.
- Procedencia y categorías de los datos empleados.
- Lógica general de funcionamiento.
- Alcance de la automatización.
- Mecanismos de supervisión humana.
- Medidas de seguridad y protección de datos.
- Proveedor o tercero participante, cuando corresponda.
- Limitaciones conocidas.
- Fecha de implementación o estado del proyecto.
- Fecha de la última revisión.
- Mecanismo de contacto para consultas ciudadanas.

La presente declaración se emite para efectos de transparencia activa, rendición de cuentas y cumplimiento del indicador 1.4.4 del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2.0.

## **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**

Página **11** de **11**

Sin más por el momento.

Ana María González González  
**Gestora de TI**

Rosibel Rojas Rojas  
**Coordinadora de Control Interno**

---

### **Municipalidad de Heredia**

Heredia, Avenida Central, Calles 0-1  
506) 2277-1400 / (506) 2277-1401  
[info@heredia.go.cr](mailto:info@heredia.go.cr)  
[www.heredia.go.cr](http://www.heredia.go.cr)