GUÍA · PIRÁMIDE DE RIESGO + 6 PASOS

# Arma la *gobernanza* de IA de tu empresa antes de diciembre.

*La pirámide de riesgo, lo que te exige la ley chilena de datos desde el 1 de diciembre y los seis pasos para ordenar esto sin frenar lo que ya funciona.*

AUTOR

**Jorge Riquelme**

Fundador · Otherway Labs

CONTENIDO

**4 niveles y 6 pasos**

EU AI Act, Ley 21.719 e ISO 42001

LECTURA

**14 minutos**

Nivel base. Para dueños, gerencia y quien lidere IA.

# Casi todas están en el mismo *punto*.

Se midió por primera vez la madurez en inteligencia artificial de 740 empresas chilenas. El 66% está probando cosas y el 1% logró escalarlas.

Eso todavía se entiende, porque esto es nuevo. Lo que casi nadie mira es el segundo grupo de números.

740 EMPRESAS CHILENAS

| 85% | 82% | 79% |
| --- | --- | --- |
| SIN COMITÉ DE GOBERNANZA | SIN POLÍTICA DE USO INTERNO | NO MIDE EL RETORNO |

Las herramientas ya están adentro. Lo que falta son las reglas. Y mientras nadie define quién aprueba un uso nuevo, quién responde cuando algo sale mal y cómo se verifica que se hizo bien, el piloto se queda en piloto. **Nadie firma abajo** para soltarlo a producción.

ÍNDICE


01 El punto de partida
02 Lo que se evalúa es el uso
03 La pirámide de riesgo
04 La IA que nadie aprobó
05 Qué es gobernanza
06 La ley europea
07 El marco chileno
08 La norma ISO 42001
09 El camino de seis pasos
10 Checklist de arranque

# Lo que se evalúa es el *uso*.

Cuando implementas IA siempre es dentro de un proceso: para automatizarlo, ahorrar tiempo, bajar fricción o mover un indicador. El riesgo aparece en ese proceso que elegiste, y la herramienta es la misma en todos.

El mismo modelo puede ser inofensivo en un proceso y grave en otro. Por eso toda la evaluación arranca con una sola pregunta, y la respondes caso por caso.

LA PREGUNTA DE FONDO

## ¿Qué pasa si esto falla, en el *peor* de los casos?

Fíjate en la gravedad, no en la probabilidad. Esa respuesta define el nivel de riesgo y, con él, todo lo que tienes que hacer después.

| | |
|---|---|
| **Redactar un correo comercial** | Si el modelo se equivoca, sale un correo malo. Lo revisa alguien y se corrige. Nadie pierde nada. |
| **Filtrar currículums** | Si el modelo se equivoca, una persona queda fuera de un trabajo sin que nadie revise por qué. Misma herramienta, otro mundo. |

TIP

Haz la pregunta por caso de uso, nunca por herramienta. Si clasificas "usamos Claude" en vez de "usamos Claude para preseleccionar postulantes", el análisis no te sirve para decidir nada.

# La IA se pone riesgosa en cuatro *niveles*.

Del más suave al más peligroso. Este es el núcleo conceptual: todo lo que viene después (la ley europea, la ley chilena, la norma ISO) se construye encima de estos cuatro niveles.

N1

### Riesgo mínimo · No toca nada importante

El sistema no afecta a nadie ni a nada relevante. Si falla, en el peor de los casos es una molestia. Un bot que hace seguimiento de más, un spam. Nada real se rompe.

N2

### Riesgo limitado · El usuario no sabe que es una IA

El sistema interactúa con una persona y esa persona lo confunde con un humano. Un chatbot o una llamada que finge ser alguien. La regla de fondo: cuando alguien habla con una IA, tiene que saber que es una IA.

N3

### Alto riesgo · Cambia la vida de alguien

El sistema toma o influye en una decisión que afecta materialmente a una persona: empleo, crédito, educación, salud, seguridad física. Acá se concentra casi toda la ley, y acá cae la mayoría de los casos que a una empresa le importan de verdad.

N4

### Riesgo inaceptable · No hay forma de hacerlo bien

El uso en sí mismo vulnera la dignidad o la libertad de una persona. Inferir las emociones de los empleados en el trabajo, puntuar socialmente a la gente. Parecen usos legítimos y la ley europea los prohíbe de raíz.

TIP

Un sistema sube de nivel por lo que decide, no por lo avanzado que sea. Una planilla con reglas fijas que define a quién se le da crédito también es alto riesgo.

# Dónde cae lo que ya estás *usando*.

Casos típicos de una empresa chilena mediana, clasificados con la pirámide. Toma esta tabla como referencia y arma la tuya con tus procesos reales.

| | |
|---|---|
| N1 Mínimo | Resumir reuniones, redactar borradores internos, ordenar una planilla, transcribir audios del equipo. |
| N2 Limitado | Chatbot de atención en la web, respuestas automáticas por WhatsApp, un agente que llama a clientes. Todos legales, todos con la misma condición: avisar que es una IA. |
| N3 Alto | Preselección de postulantes, evaluación de desempeño, scoring para dar o negar crédito, priorización de pacientes, decisiones de despido o promoción. |
| N4 Inaceptable | Detectar el estado de ánimo de los trabajadores por cámara o por voz, puntuar socialmente a clientes o empleados. |

Fíjate en el salto entre N2 y N3. Los dos primeros niveles se resuelven casi siempre con un aviso y sentido común. Desde N3 hacia arriba entran las obligaciones pesadas, y es justo donde las empresas ponen sus casos más ambiciosos **sin darse cuenta**.

TIP

Si un caso te queda entre dos niveles, clasifícalo en el más alto y déjalo anotado. Reclasificar hacia abajo con argumentos es fácil. Explicar después por qué lo dejaste bajo es caro.

# La IA que nadie *aprobó*.

Se llama shadow AI y significa que tu gente ya está usando IA sin que nadie la haya autorizado ni revisado. El riesgo que acabas de mapear no es una hipótesis: ya está operando puertas adentro.

01

### Cuentas personales

Herramientas contratadas con el correo propio de cada persona, fuera de toda política y de todo contrato.

02

### Datos sin control

Información de clientes, sueldos o contratos entrando a sistemas que nadie revisó ni sabe dónde alojan.

03

### Nadie lo mapeó

No aparece en ningún inventario. Lo que no se ve no se puede gobernar, y tampoco se puede defender ante una fiscalización.

Casi nadie hace esto con mala intención. La gente encontró una herramienta que le ahorra dos horas al día y la empezó a usar. El problema aparece cuando esa herramienta procesa datos de personas y la empresa responde por eso, aunque nunca lo haya sabido.

TIP

Levanta el shadow AI con amnistía declarada. Si el equipo cree que declarar su herramienta termina en un reto, no vas a levantar nada y vas a gobernar sobre un inventario falso.

# Tres preguntas con respuesta *escrita*.

Gobernanza es definir cómo se usa y cómo se gestiona la IA adentro de la empresa. Persigue dos cosas a la vez: que sea efectiva, o sea que resuelva problemas reales, y que sea segura, o sea que no te meta en problemas ni le haga daño a nadie.

En la práctica son normas y una jerarquía clara. Si estas tres preguntas tienen respuesta escrita y con nombre, tienes gobernanza. Si están en la cabeza de alguien, todavía no.

01 **Quién tiene autoridad para qué**

Quién aprueba un uso nuevo, hasta qué nivel de riesgo puede decidir solo y desde dónde tiene que subir la decisión.

02 **Quién responde si algo sale mal**

Cada sistema tiene un dueño con nombre. Sin eso, cuando algo falla la respuesta es "lo hizo la IA" y nadie corrige nada.

03 **Cómo se verifica que se hizo bien**

Quién revisa, cada cuánto y con qué evidencia. La verificación la hace alguien distinto de quien opera el sistema.

*"Suena aburrido, pero sin esto el piloto nunca escala, porque nadie se atreve a soltarlo a producción."*

LA PRUEBA RÁPIDA

Pregúntale hoy a tu gerencia quién autoriza usar IA en un proceso nuevo. Si te dan tres nombres distintos, o ninguno, ahí tienes el tamaño real del trabajo que viene.

# Una obligación legal por cada *nivel*.

La EU AI Act es la primera ley integral de inteligencia artificial del mundo. Toma los cuatro niveles de la pirámide y le pone a cada uno una obligación distinta. Importa acá porque es el modelo de referencia mundial y el proyecto chileno lo copia.

| | |
|---|---|
| **N4 Inaceptable** | **Prohibido.** No hay permiso, ni documentación, ni excepción que lo habilite. |
| **N3 Alto riesgo** | **El paquete pesado.** Acá se concentra casi toda la ley. Son cuatro obligaciones y las ves en la página siguiente. |
| **N2 Limitado** | **Transparencia.** Avisar que la persona está interactuando con una IA. Eso es todo. |
| **N1 Mínimo** | **Sin obligaciones.** Deliberado: la ley no quiere frenar la innovación donde no hay nada en juego. |

Esa última fila es la parte que a nadie le cuentan. La regulación le pide papeles a quien decide sobre la vida de una persona, y deja tranquilo al resto. Si tus casos están en N1 y N2, tu trabajo de gobernanza es corto.

TIP Si vendes a Europa o procesas datos de personas europeas, esta ley ya te aplica hoy, sin esperar nada de Chile.

# Lo que exige el alto riesgo: cuatro *obligaciones*.

Este es el detalle más concreto de la ley. Si tienes un caso en N3, estas cuatro cosas son tu lista de trabajo.

01

### Gestión del riesgo

Identificar de forma continua qué puede salir mal y a quién perjudica, y poner medidas para reducirlo. Se revisa cada vez que el sistema o su contexto cambian, o sea casi siempre.

02

### Gobernanza de datos

Datos pertinentes, de calidad y representativos. Saber de dónde salen, qué hace el modelo con ellos y que el resultado tenga sentido con lo que entró.

03

### Trazabilidad

Poder demostrar cómo funciona y qué ha hecho: documentación técnica de su lógica y registro de procesos, resultados y decisiones. Mientras más registro, mejor.

04

### Supervisión humana

Que una persona entienda el sistema y lo vigile. Que no sea una caja negra y que siempre haya alguien que pueda intervenir o anular una decisión.

TIP

La supervisión humana se rompe callada. Cuando el sistema acierta 95 veces seguidas, quien revisa empieza a apretar aprobar sin leer. Mide cada cuánto tu revisor cambia una decisión del modelo: si nunca la cambia, la supervisión es un trámite.

# Una ley que ya rige y otra que *viene*.

El marco chileno se está construyendo sobre el europeo. Una de las dos piezas ya está publicada y tiene sanciones. La otra todavía se tramita.

DATOS PERSONALES — YA ES LEY

## Ley 21.719

Publicada en diciembre de 2024. Reemplaza la ley de 1999 y se alinea con el estándar europeo de datos. Te afecta hayas implementado IA o no, porque toca los datos de tus clientes, tus trabajadores y tus proveedores.

VIGENCIA Y FISCALIZACIÓN PLENA

**1 de diciembre de 2026**

PROYECTO DE LEY DE IA — AÚN NO RIGE

## Boletín 16.821-19

Es prácticamente una copia del modelo europeo que acabas de ver, con los mismos cuatro niveles de riesgo. Va en camino y todavía no rige, así que lo que armes ahora con la pirámide te sirve el día que se publique.

SANCIONES DE LA LEY 21.719

| | |
|---|---|
| Tope en una infracción gravísima | 20.000 UTM |
| 4% de los ingresos anuales | Solo en reincidencia |

El 4% circula mucho como si fuera la multa base y no lo es: aplica cuando reincides. Aun así, 20.000 UTM se dimensiona solo, y el valor de la UTM lo publica el SII todos los meses.

# ISO 42001 ordena tu *gestión*.

La norma internacional para sistemas de gestión de IA. Es el marco que pone en orden tu cumplimiento de la ley europea y la chilena. Como toda ISO, funciona en ciclo: planificar, hacer, verificar y actuar, y cada vuelta deja el sistema mejor que la anterior.

| Sí es | No es |
|---|---|
| Buenas prácticas para gestionar la implementación de IA. | Una guía de cómo implementar IA. |
| Una certificación del proceso de gestión. | Un sello de que el sistema es seguro o de calidad. |
| Un marco de mejora continua, recién naciendo en IA. | Una garantía de que nunca vas a cometer errores. |

Puedes estar certificado y aun así cometer errores, siempre que tengas documentado un proceso para gestionarlos. La norma certifica el proceso, **no el sistema en sí**.

LO QUE TE OBLIGA A HACER

01 Hacer un inventario de sistemas y entender tu contexto.

02 Asignar responsabilidades y armar un equipo que monitoree esto.

03 Pensar y documentar todos los casos y riesgos con la pirámide.

TIP Seamos honestos: la ISO ayuda un montón, pero sola no te hace cumplir la ley de datos. Ese cumplimiento va por su cuenta y lo ves en el paso 3.

# Del mandato al *escalamiento*.

Seis pasos, en este orden. Cada uno habilita al siguiente, y saltarse uno se nota tres pasos después.

0 **Mandato claro**

Antes de cualquier cosa técnica, esto necesita respaldo formal desde arriba y un dueño con nombre. Sin eso queda en buenas intenciones y no avanza.

1 **Diagnóstico**

Antes de escribir una sola norma, saber qué ya hay. Qué software tuyo trae IA por dentro, qué herramientas usa la gente por su cuenta y en qué procesos, dónde cae cada uso en la pirámide y qué datos toca. Este es tu primer entregable concreto.

2 **Política y estructura**

Las dos cosas juntas. La política dice qué se puede hacer con IA, qué no y cómo se aprueba un uso nuevo. La estructura dice quién decide, quién responde y quién verifica. La ves en detalle en la página siguiente.

3 **Controles y cumplimiento legal**

Controles sobre los usos más riesgosos, y la ley de datos aparte: base legal para tratar datos, derechos de las personas sobre los suyos, aviso de filtraciones y evaluaciones de impacto antes de un uso delicado.

4 **Piloto**

Recién acá implementas en serio. Un proceso de buen impacto y riesgo manejable, hecho completo de principio a fin bajo todo el marco. Sirve para demostrar valor real y para probar que la gobernanza camina en la práctica.

5 **Escalar y mejorar**

Con el piloto funcionando, lo llevas a más procesos y entras en un ciclo permanente de revisar, ajustar y auditar. Si quieren certificarse, este es el momento, y la certificación es del sistema completo.

# La estructura, con nombre y *apellido*.

Cinco roles, y cada uno responde una de las tres preguntas de la gobernanza. En una empresa chica varios de estos roles caen en la misma persona, y funciona igual mientras la separación del último se respete.

| | | |
|---|---|---|
| **Directorio** | Da el mandato y respalda. Sin esta firma, todo lo demás es una iniciativa de alguien con buena intención. | Q1 |
| **CAIO o persona designada** | Dueño del sistema de gobernanza. Una persona con nombre, no un área. Es quien tiene autoridad para aprobar y para frenar. | Q1 |
| **Comité de IA** | Sostiene las decisiones. Se junta con frecuencia fija, revisa los casos nuevos y deja registro de lo que aprobó y por qué. | Q2 |
| **Dueños de sistema** | Responden por cada uso puntual. El que puso el bot de atención responde por ese bot, con nombre en la ficha del sistema. | Q2 |
| **Control transversal** | Verifica de forma independiente que se cumpla. Puede ser auditoría interna, cumplimiento o alguien externo, y no puede depender de quien opera los sistemas. | Q3 |

LAS TRES PREGUNTAS

| Q1 | Q2 | Q3 |
|---|---|---|
| Quién tiene autoridad para qué | Quién responde si algo sale mal | Cómo se verifica que se hizo bien |

TIP

Junta los roles que quieras menos uno: quien verifica no puede ser quien opera. Esa es la única separación que no se negocia, y es la primera que se cae cuando el equipo es chico.

# Las primeras dos *semanas*.

Todo lo anterior es el mapa completo. Esto es lo que puedes hacer desde el lunes sin contratar a nadie ni comprar nada.

- ☐ Consigo el respaldo formal de la gerencia o el directorio, aunque sea un correo.
- ☐ Nombro a una persona como dueña de esto. Una, con nombre y apellido.
- ☐ Pregunto área por área qué herramientas de IA se están usando hoy, con amnistía declarada.
- ☐ Reviso qué software que ya pago trae IA por dentro y nadie lo registró como tal.
- ☐ Armo una planilla con cada uso, qué datos toca y en qué nivel de la pirámide cae.
- ☐ Marco los casos N3 y N4. Los N4 se paran hoy, sin discusión.
- ☐ Le pongo un dueño con nombre a cada sistema que quedó en la planilla.
- ☐ Escribo una política de una página: qué se puede hacer, qué no y cómo se pide autorización.
- ☐ Reviso dónde avisamos al usuario que está hablando con una IA, y lo arreglo donde falte.
- ☐ Elijo el proceso del piloto: buen impacto, riesgo manejable, medible en 90 días.

Con esas diez cosas hechas tienes el paso 0, el paso 1 y la mitad del paso 2. Es más de lo que tiene el 85% de las empresas del estudio, y te toma dos semanas de trabajo, no un proyecto de un año.



SOBRE EL AUTOR

## Jorge Riquelme

FUNDADOR · OTHERWAY LABS

Ayudo a pymes y profesionales a recuperar tiempo con automatizaciones de IA, con ROI claro y garantizado.

otherwaylabs.cl · LinkedIn: Jorge Riquelme

# Tres formas de seguir *avanzando*.

PARA EMPRESAS
GRATIS

### Sesión gratuita

¿Hay procesos en tu empresa que *deberían correr solos*? Revisamos tus casos de uso, dónde caen en la pirámide y qué te falta para soltarlos a producción.

→ otherwaylabs.cl

PARA EQUIPOS

### Capacitación

Forma a tu equipo para que use IA *todos los días*. Incluye la política de uso interno y las reglas para que la IA deje de entrar por cuentas personales.

→ otherwaylabs.cl/capacitaciones

ACCESO
ANTICIPADO
GRATIS

### Grupo WhatsApp

Recibe estos recursos *antes que nadie*. Grupo exclusivo donde publico cada guía, MCP y skill antes de subirla a YouTube o Instagram.

→ chat.whatsapp.com