

# DEBIDA DILIGENCIA EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Embajada Británica  
Ciudad de Guatemala



## CONTEXTO Y RELEVANCIA

La inteligencia artificial (IA) está transformando la forma en que las empresas operan y toman decisiones. Sus aplicaciones abarcan desde la **automatización de procesos de producción**, la recopilación y el análisis de datos, la **gestión de riesgos**, así como la comunicación e **interacción con grupos de interés**.

Al mismo tiempo, nuevas tecnologías y la IA plantean desafíos en cuanto a la **privacidad**, **la discriminación algorítmica y la pérdida de empleos**.<sup>1</sup> Desde la perspectiva de derechos humanos, organismos internacionales coinciden en que los impactos de la IA no dependen únicamente de la calidad técnica de los sistemas, sino también de los **contextos sociales, culturales y regulatorios en los que se implementa**.

El Marco de Gestión de Riesgos de IA del NIST (National Institute of Standards and

Technology) enfatiza que los sistemas algorítmicos, al basarse en datos históricos y patrones sociales, pueden **reproducir y amplificar sesgos existentes**, afectando la no discriminación, la privacidad y el trabajo decente.<sup>2</sup>

Para responder a estos riesgos, en los últimos años se han consolidado **marcos globales de referencia, regulaciones y recomendaciones** que proponen un enfoque basado en riesgos, con obligaciones más estrictas para sistemas de **alto impacto en derechos**, tales como el reconocimiento facial, el reclutamiento automatizado o la toma de decisiones en servicios públicos.<sup>3,4,5</sup>

En América Latina la velocidad del desarrollo tecnológico supera la capacidad de respuesta regulatoria de los Estados. Según Access Now en su mapeo de regulaciones, aunque se han dado pasos con iniciativas y estándares regionales, todavía se carece de un marco sólido y homogéneo que

garantice que el despliegue de la IA esté alineado con los compromisos internacionales de derechos humanos.<sup>6</sup>

En este contexto, la relevancia empresarial es clara: las compañías que implementen IA deben integrar **procesos de debida diligencia en derechos humanos**, no sólo para gestionar riesgos reputacionales y legales, sino para construir confianza con trabajadores, consumidores y comunidades. Esto implica garantizar la **protección de datos personales y la privacidad**, prevenir la **discriminación y el sesgo algorítmico en el ámbito laboral**, y aprovechar las oportunidades de la IA para **fortalecer la trazabilidad, el monitoreo y la transparencia en las cadenas de suministro**.

## ENTENDER EL RIESGO EN DDHH

El uso de inteligencia artificial puede **afectar directamente derechos fundamentales** si no se diseña, implementa y supervisa de manera responsable. Los riesgos más comunes incluyen:

- **Privacidad y protección de datos:** la recopilación masiva, el uso indebido o la falta de transparencia en algoritmos pueden vulnerar el derecho a la intimidad.
- **Discriminación e Inequidad en el trabajo:** sistemas de reclutamiento o evaluación laboral basados en algoritmos pueden replicar sesgos de género, generando exclusión de grupos en situación de vulnerabilidad.
- **Acceso desigual a beneficios:** la automatización puede aumentar brechas laborales y sociales, dejando a ciertos grupos sin oportunidades de empleo o capacitación.
- **Débil rendición de cuentas:** cuando las decisiones automatizadas no tienen trazabilidad o supervisión humana, se dificulta identificar responsables y remediar daños.

## Factores que contribuyen al riesgo.

- **Calidad y sesgo de los datos:** datos incompletos, históricos o mal representados generan predicciones que refuerzan desigualdades.
- **Opacidad de algoritmos:** dificulta auditar o explicar decisiones.
- **Velocidad de adopción:** la tecnología avanza más rápido que las leyes y capacidades institucionales, especialmente en América Latina.
- **Débil gobernanza corporativa:** falta de políticas internas de ética en IA o de procesos claros de debida diligencia.
- **Desigualdad estructural:** contextos de discriminación histórica (género, etnia, edad, discapacidad) que se trasladan a la IA.

## Cómo reconocer el riesgo

Las empresas pueden identificar señales de alerta a través de:

- **Auditorías de algoritmos** y datos para detectar sesgos o resultados discriminatorios.
- **Evaluaciones de riesgo en DDHH** específicas para proyectos de IA, basadas en los Principios Rectores de la ONU.
- **Consultas con partes interesadas** (colaboradores, comunidades, asociaciones de empleados, sociedad civil) para validar cómo perciben los impactos de la IA.
- **Monitoreo de indicadores:** disparidades en contrataciones, promociones, acceso a servicios, denuncias por privacidad o quejas laborales.
- **Mecanismos de quejas y reparación accesibles**, que permitan a las personas afectadas reportar problemas con decisiones automatizadas.

## BUENAS PRÁCTICAS



**Alma – Fundación Desarrolla Guatemala**

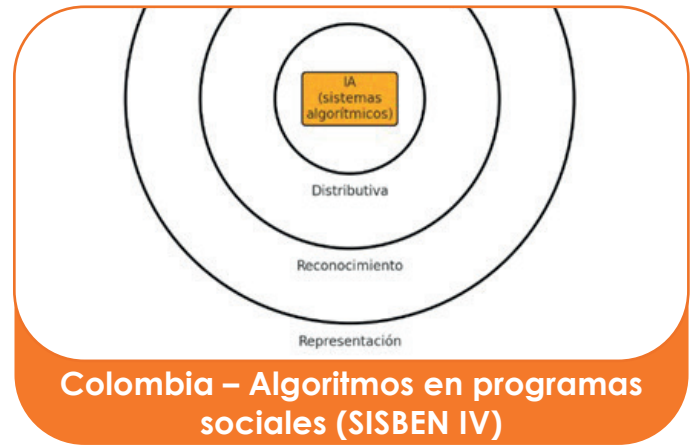
Proyecto guatemalteco de IA usado como chatbot de salud pública para informar a la población sobre enfermedades y vacunas. En el contexto de derechos humanos, es un ejemplo de cómo la IA puede apoyar el acceso a información sanitaria confiable y reducir brechas de desinformación.<sup>7</sup>



**CADIA (Centro de Análisis de Datos e Inteligencia Artificial) de Nestlé**

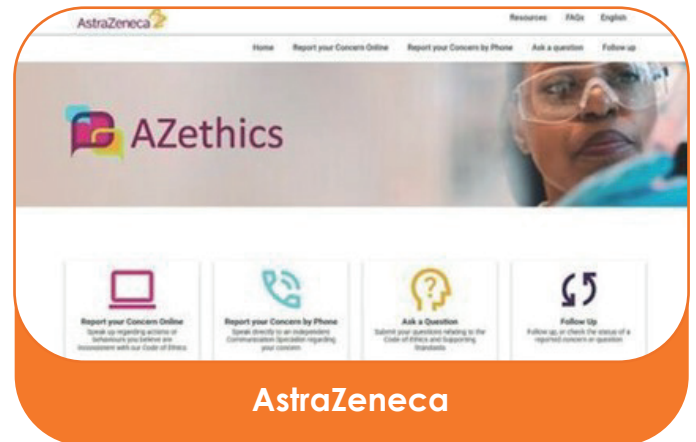
En febrero de 2025, Nestlé inauguró en Ciudad de Guatemala su **Centro de Análisis de Datos e Inteligencia Artificial (CADIA)**, con infraestructura dedicada al procesamiento de datos y modelos de IA.

El objetivo es impulsar la optimización operativa en áreas como la cadena de suministro, logística, predicción de demanda, personalización de la experiencia del cliente y toma de decisiones basadas en datos.<sup>8</sup>



**Colombia – Algoritmos en programas sociales (SISBEN IV)**

El sistema de focalización de subsidios en Colombia incorporó algoritmos para asignar beneficios a hogares vulnerables. Tras críticas por errores y exclusión de familias, el gobierno implementó **mecanismos de revisión ciudadana y transparencia de datos**, lo que se considera un avance en **remediación y participación social en sistemas algorítmicos**.<sup>9</sup>



**AstraZeneca**

AstraZeneca sometió sus sistemas internos de IA a una auditoría basada en ética para verificar coherencia con principios morales, identificar riesgos y promover la gobernanza responsable.

Durante 12 meses la empresa se preparó y llevó a cabo una auditoría ética de IA. Las principales dificultades de grandes multinacionales en este tipo de auditorías reflejan retos clásicos de gobernanza: armonizar estándares en estructuras descentralizadas, definir el alcance de la auditoría, impulsar comunicación y gestión del cambio interno, y medir resultados reales.<sup>10</sup>



TELUS Digital, en alianza con Fuel iX y ElevenLabs, lanzó en 2025 la herramienta Agent Trainer, una plataforma de simulación de voz y chat impulsada por IA conversacional. Su objetivo es transformar la formación de agentes de centros de contacto.

La solución permite a los agentes practicar en un entorno seguro y realista, con interacciones de voz naturales y multilingües que imitan situaciones de clientes reales, desde consultas sencillas hasta quejas complejas.

Desde la perspectiva de derechos humanos y laborales, esta innovación contribuye a:

- **Mejorar condiciones de trabajo**, al reducir la presión sobre nuevos agentes y disminuir el riesgo de rotación y desgaste emocional.
- **Garantizar no discriminación**, al incluir soporte multilingüe y acentos regionales que reflejan diversidad cultural y lingüística.
- **Promover aprendizaje justo y seguro**, ya que los errores se cometen en simulaciones y no en interacciones reales con clientes, protegiendo tanto a trabajadores como a consumidores.<sup>11</sup>

## RECOMENDACIONES CLAVE PARA LAS EMPRESAS

01

### Política clara de IA responsable

Aprobar un compromiso público alineado con los Principios Rectores de la ONU y estándares internacionales.

02

### Evaluación de riesgos en DDHH

Realizar un análisis de los riesgos de implementar sistemas de IA (con foco en privacidad, no discriminación y trabajo decente).

03

### Gestión de datos responsable

Asegurar calidad, representatividad y gobernanza de los datos para evitar sesgos y vulneraciones de privacidad.

04

### Supervisión humana obligatoria

Mantener trazabilidad y posibilidad de intervención humana en todas las decisiones de alto impacto.

05

### Capacitación y cultura ética

Formar a los equipos en ética de IA, sesgos algorítmicos y debida diligencia en DDHH.

06

### Participación de Grupos de Interés

Involucrar a trabajadores, comunidades y sociedad civil en el diseño, monitoreo y validación de sistemas de IA.

07

### Mecanismos de quejas y reparación

Establecer canales accesibles para reportar impactos negativos y garantizar remediación.

## MÁS INFORMACIÓN

### Marcos de referencia internacionales sobre IA y DDHH

- **Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU (2011)**

Marco global que establece la responsabilidad empresarial de respetar los DDHH, incluyendo en el uso de tecnologías emergentes como la IA.<sup>12</sup>

- **Recomendación sobre la Ética de la Inteligencia Artificial – UNESCO (2021)**

Primer acuerdo internacional que define valores y principios comunes (dignidad humana, inclusión, sostenibilidad, transparencia y rendición de cuentas) para orientar el desarrollo y uso de la IA.<sup>13</sup>

- **Recomendación del Consejo de la OCDE sobre IA (2019, actualizada 2024)**

Estándar intergubernamental que promueve una IA innovadora, confiable y centrada en el ser humano, adoptado por más de 40 países.<sup>14</sup>

- **AI Act – Parlamento Europeo (2024)**

Primer reglamento vinculante que clasifica sistemas de IA por nivel de riesgo, imponiendo obligaciones diferenciadas y altos estándares de transparencia y supervisión en usos críticos.<sup>15</sup>

- **Convenio Marco sobre IA, Derechos Humanos, Democracia y Estado de Derecho – Consejo de Europa (2024)**

Tratado internacional pionero que busca garantizar que el diseño, desarrollo y aplicación de IA respeten los DDHH, la democracia y el Estado de derecho.<sup>16</sup>

- **AI Risk Management Framework – NIST (2024)**

Herramienta técnica para identificar, evaluar y mitigar riesgos de la IA en organizaciones, útil para integrar debida diligencia y gobernanza responsable.<sup>17</sup>

- **Regulatory Mapping on AI in Latin America (2023)**

Análisis de marcos regulatorios en la región, que subraya la necesidad de construir normativas basadas en DDHH y participación inclusiva.<sup>18</sup>

## RECURSOS Y HERRAMIENTAS RELEVANTES

- **BSR – AI for Sustainability (2025):**

Reporte basado en entrevistas con 20 equipos corporativos, que muestra aplicaciones de la IA en sostenibilidad y retos éticos en su implementación.<sup>19</sup>

- **Access Now – Human Rights in the Age of AI (2023):**

Análisis sobre riesgos de discriminación, vigilancia y falta de rendición de cuentas en sistemas de IA.<sup>20</sup>

- **Derechos Digitales – Algoritmos y Derechos Humanos en América Latina (2023):**

Estudio regional que documenta el uso de IA por gobiernos y empresas, y sus impactos en DDHH.<sup>21</sup>

## HERRAMIENTAS PRÁCTICAS

- **OECD AI Policy Observatory (OECD.AI):**

Plataforma con políticas, regulaciones y prácticas empresariales sobre IA a nivel global.<sup>22</sup>

- **UNESCO – Ethical Impact Assessment Tool for AI (2022):**

Herramienta práctica para evaluar proyectos de IA bajo criterios éticos y de DDHH.<sup>23</sup>

- **AI Ethics Guidelines Global Inventory (AlgorithmWatch):**

Base de datos comparativa de guías de ética en IA en distintas regiones.<sup>24</sup>

## NOTAS DE PIE DE PÁGINA

1 Harnessing AI in Sustainability: Emergency Use Cases, BSR (2025)

2 AI Risk Management Framework, NIST (2023)

3 Recommendation of the Council on AI, OCDE (2025)

4 Reglamento UE 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo (2024)

5 AI Procurement and Deployment, UN (2025)

6 Regulatory Mapping on AI in LA, Access Now (2024)

7 <https://www.prensalibre.com/vida/escenario/alma-el-asistente-virtual-en-cinco-idiomas-mayas-que-creo-la-guatemalteca-gabriela-asturias/>

8 <https://forbescentroamerica.com/2025/02/27/centro-de-analisis-de-datos-e-inteligencia-artificial-cadia-es-inaugurado-en-guatemala-con-una-inversion-de-5-mdd>

9 <https://www.infobae.com/colombia/2025/08/28/sisben-excluyo-a-hogares-en-bogota-que-no-actualizaron-datos-asi-puede-solicitar-una-nueva-encuesta-y-recuperar-los-beneficios/>

10 <https://link.springer.com/article/10.1007/s43681-022-00171-7>

11 <https://elevenlabs.io/es/blog/fuel-ix-telus-digital>

12 [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf)

13 <https://www.unesco.org/es/articles/recomendacion-sobre-la-etica-de-la-inteligencia-artificial>

14 <https://legalinstruments.oecd.org/api/download/?uri=/public/db5053b5-93e0-4cf5-a7cf-edce5ee6e893.pdf>

15 <https://artificialintelligenceact.eu/es/>

16 <https://www.coe.int/en/web/artificial-intelligence/the-framework-convention-on-artificial-intelligence>

17 <https://www.nist.gov/itl/ai-risk-management-framework>

18 <https://www.accessnow.org/publication/regulatory-mapping-on-artificial-intelligence-in-latin-america/>

19 <https://www.bsr.org/en/reports/harnessing-ai-in-sustainability-emerging-use-cases>

20 <https://www.accessnow.org/wp-content/uploads/2018/11/AI-and-Human-Rights.pdf>

21 <https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/MemoriaDD-2023.pdf>

22 <https://oecd.ai/en/>

23 <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000386276>

24 <https://inventory.algorithmwatch.org/>