

LEY

Para crear la “Ley de Transparencia y Derecho a la Interacción Humana en Servicios Públicos Asistidos por Inteligencia Artificial”, a los fines de requerir que las agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico que informen a los ciudadanos cuando estén interactuando con sistemas automatizados o inteligencia artificial y garantizar el derecho a solicitar la intervención de un ser humano en la prestación de servicios públicos; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El avance acelerado de la Inteligencia Artificial (IA) y su integración en los procesos gubernamentales ha transformado la forma en que el Estado provee servicios al ciudadano. Tecnologías como los sistemas automatizados de respuesta, los asistentes virtuales, los algoritmos de procesamiento de solicitudes y la toma de decisiones asistida por IA están siendo cada vez más utilizadas por agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico con el objetivo de aumentar la eficiencia, reducir costos y ampliar el acceso a servicios.

No obstante, esta transformación digital plantea retos importantes en materia de transparencia, derechos ciudadanos y confianza pública. El uso de sistemas automatizados sin el conocimiento del ciudadano y sin la opción de interactuar con un ser humano, puede generar frustración, desinformación y una sensación de deshumanización en la prestación de servicios públicos. Además, puede afectar de manera desproporcionada a poblaciones vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidades, y ciudadanos con bajo acceso a la tecnología o limitada alfabetización digital.

En una sociedad democrática, el acceso a servicios públicos no puede depender exclusivamente de la interacción con máquinas. Es indispensable establecer protecciones claras que garanticen el derecho de toda persona a saber cuándo está interactuando con un sistema automatizado o con Inteligencia Artificial, y a solicitar la intervención directa de un ser humano cuando así lo estime necesario. Esta es una cuestión de equidad, dignidad y respeto a la autonomía del ciudadano.

Por todo lo anterior, esta Asamblea Legislativa entiende necesario establecer, mediante ley, el deber de las agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico de notificar a los ciudadanos cuando estén interactuando con sistemas automatizados o Inteligencia Artificial, y de garantizar el derecho a solicitar la intervención de un ser humano en el proceso de prestación de servicios públicos. Esta Ley busca balancear la innovación con la protección de los derechos fundamentales, y asegurar que el uso de la tecnología esté siempre al servicio de las personas, y no a la inversa.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

Artículo 1.- Título

Esta Ley se conocerá como la “Ley de Transparencia y Derecho a la Interacción Humana en Servicios Públicos Asistidos por Inteligencia Artificial”.

Artículo 2.- Definiciones

Para fines de esta Ley, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) Inteligencia Artificial (IA) — Todo sistema automatizado que puede interpretar datos, aprender de ellos y tomar decisiones o recomendaciones sin intervención humana directa.
- (b) Sistema Automatizado — Algoritmo o tecnología programada que ejecuta tareas o decisiones sin intervención humana directa.
- (c) Interacción Humana — Participación directa de un ser humano en la comunicación, atención o prestación de un servicio.

Artículo 3.- Notificaciones obligatorias al ciudadano

Toda agencia, corporación pública del Gobierno de Puerto Rico que utilice Inteligencia Artificial entiendase Asistentes virtuales, chatbox, algoritmos de procesamiento de datos, o sistemas automatizados para interactuar con ciudadanos o contribuyentes deberá:

- a. Informar de forma clara, visible y accesible, mediante un aviso escrito, auditivo o visual, que la persona está a punto de interactuar con un sistema automatizado o asistido por Inteligencia Artificial, antes de que dicha interacción dé comienzo.
- b. Incluir esta notificación en todos los puntos de contacto automatizados, incluyendo portales web, líneas telefónicas automatizadas, kioscos digitales, correos electrónicos y aplicaciones móviles.

Artículo 4.- Derecho a solicitar interacción humana

Toda persona tendrá derecho a solicitar que cualquier gestión, consulta o servicio ofrecido mediante sistemas automatizados o asistidos por Inteligencia Artificial sea atendido por un ser humano. A tales fines, las agencias, corporaciones públicas y demás entidades gubernamentales deberán:

- a. Garantizar la disponibilidad de una opción clara, accesible y operativa que permita al ciudadano transferir o escalar la interacción a un representante humano en cualquier etapa del proceso.
- b. Establecer y aplicar protocolos razonables que aseguren que dicha solicitud sea atendida con diligencia, eficacia y sin represalias ni demoras indebidas.
- c. Medir las opciones que selecciona el ciudadano para proceso interno de tomas de decisiones en las agencias públicas.

~~Artículo 5.- Implementación y Reglamentación~~

El Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS), será el único encargado de crear los mecanismos reglamentarios para implementar esta Ley, dentro de un término no mayor de ciento ochenta (180) días a partir de su aprobación.

Artículo 6.- Cláusula de Separabilidad

Si cualquier disposición de esta Ley fuera declarada inconstitucional, las demás disposiciones mantendrán su vigencia y aplicabilidad.

Artículo 7.- Vigencia.

Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

DEPARTAMENTO DE ESTADO
Certificaciones, Reglamentos, Registro
de Notarios y Venta de Leyes
Certifico que es copia fiel y exacta del original
Fecha: 24 DE JUNIO DE 2026



Rosachely Rivera Santana
Secretaria de Estado

