

Uso responsable de IA en la redacción de correos institucionales

Aplicaciones operativas del Marco para el uso de la Inteligencia Artificial en UDLA

Universidad de Las Américas

SERIE

Documentos para la formación del cuerpo académico en IA



1. Finalidad y alcance

Esta guía entrega orientaciones específicas para el uso ético, técnico y responsable de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) generativa en la redacción preliminar de correos electrónicos utilizados en contextos de gestión académica dentro de Universidad de Las Américas.

El correo electrónico es una herramienta esencial para las comunicaciones formales entre unidades, académicos, autoridades y equipos de apoyo. Por ello, su redacción debe resguardar el tono institucional, la claridad del mensaje, la precisión en los datos y el respeto por los interlocutores. La inteligencia artificial puede ser un apoyo útil en la etapa preliminar de redacción, pero no reemplaza el juicio profesional ni la responsabilidad de quien emite el mensaje.

Este documento se enmarca en el *Marco para el uso de la Inteligencia Artificial en UDLA*, que orienta la utilización de estas tecnologías desde una perspectiva crítica, ética y transparente. La IA puede asistir en la organización de ideas, la revisión técnica de texto o la generación de versiones iniciales, siempre que se mantenga el control humano sobre el contenido, el tono y la validez de lo comunicado.

2. Orientaciones de uso

La IA puede utilizarse como herramienta de apoyo preliminar en la redacción de correos electrónicos institucionales, particularmente en tareas de organización de ideas, mejora de estilo o elaboración inicial de mensajes. Así, puede resultar útil para facilitar la estructura, clarificar el lenguaje o preparar borradores, siempre que el contenido generado sea cuidadosamente revisado, adaptado al propósito comunicacional y validado por quien lo envía.

Estas herramientas deben ocuparse con criterio, evitando automatismos, manteniendo el tono profesional y ajustando cada mensaje a su audiencia específica. Su valor está en la posibilidad de optimizar tiempos sin perder calidad comunicacional ni claridad institucional.

A continuación, se detallan los usos autorizados y las recomendaciones clave para su aplicación responsable:

Aplicación autorizada	Recomendaciones clave
Borradores iniciales de correos informativos internos	Revisar datos clave, personalizar el tono y verificar destinatarios.
Redacción preliminar de convocatorias, invitaciones o recordatorios	Confirmar fechas, objetivos, enlaces o adjuntos, y adecuación al contexto.
Elaboración de agradecimientos o respuestas formales	Ajustar el nivel de formalidad, brevedad y cortesía, cuidando el vínculo institucional.
Organización de contenido para correos complejos	Estructurar por secciones, priorizando claridad y coherencia.
Traducciones preliminares para comunicaciones bilingües	Validar terminología, sentido institucional y adecuación al destinatario.

Toda comunicación generada con inteligencia artificial debe ser corregida, contextualizada y aprobada por la persona responsable de su envío. La responsabilidad sobre el mensaje final no puede ser delegada a ninguna herramienta, ya que cada correo forma parte de la identidad institucional y del ejercicio profesional de quien lo emite.

3. Usos prohibidos

El empleo de IA en la comunicación institucional escrita debe estar subordinado a criterios de profesionalismo, resguardo comunicacional y responsabilidad ética, requiriéndose siempre supervisión profesional y juicio humano informado.

Existen acciones que contradicen principios de responsabilidad comunicacional y pueden generar errores, malentendidos o consecuencias negativas en la gestión académica. Además, debilitan la intención original del mensaje, afectan la relación con los destinatarios y pueden proyectar una falta de criterio en contextos que exigen precisión, prudencia y coherencia institucional. De este modo, las siguientes prácticas están expresamente prohibidas, ya que pueden afectar la claridad del mensaje, comprometer la confidencialidad o dañar la imagen institucional:

Acción no permitida con IA

Enviar correos redactados automáticamente sin revisión previa.

Redactar mensajes que comuniquen decisiones oficiales, sanciones o instrucciones institucionales sin validación humana.

Explicar políticas, normativas internas o resoluciones rectorales sin supervisión técnica.

Incluir información sensible, personal o confidencial en herramientas de IA no institucionales.

4. Usos restringidos (requieren validación formal)

En ciertos contextos de mayor complejidad, visibilidad o alcance estratégico, la utilización de IA para la redacción de correos institucionales debe estar acompañado de visado previo o validación formal por parte de las autoridades correspondientes o unidades responsables. Estos casos se detallan a continuación:

Caso	Condición
Citaciones a instancias formales como Consejo Académico, comités evaluativos o reuniones de alta dirección	Revisión de la unidad convocante o secretaría correspondiente.
Comunicaciones dirigidas a instituciones externas, redes académicas u organismos públicos	Requieren validación por la Dirección de Comunicaciones o área de vinculación correspondiente.
Correos que contengan decisiones estratégicas, cambios institucionales o que afecten la imagen de la universidad	Deben ser aprobados por las autoridades responsables del área que comunica.

Estas situaciones exigen mayor control institucional y resguardo del contenido, dada su repercusión interna o externa.

5. Consolidación de buenas prácticas

El empleo responsable de este tipo de herramientas en la redacción de correos institucionales puede mejorar la organización de ideas, ayudar a redactar mensajes más claros y proponer estructuras comunicacionales coherentes. No obstante, su valor real depende del criterio profesional con que se utilice y de la capacidad del remitente para adaptar el contenido al propósito y contexto específicos de la comunicación.

Se recomienda:

- Usar IA como apoyo preliminar para estructurar ideas o mejorar redacción, nunca como sustituto de la intención comunicativa del remitente.
- Validar con atención todo mensaje antes de enviarlo, revisando tono, claridad, formalidad y precisión institucional.
- Adecuar el contenido al destinatario, diferenciando entre comunicaciones informativas, operativas, convocatorias o respuestas formales.
- Evitar automatismos y frases genéricas que no reflejen la cultura institucional ni el tipo de vínculo con la persona o grupo receptor.
- Asegurar que el mensaje esté alineado con los protocolos internos de comunicación y con la identidad profesional de quien escribe.

El uso ético y estratégico de estas herramientas, bajo control humano, puede fortalecer la eficiencia en la gestión académica, siempre que se mantenga el juicio profesional, el cuidado comunicacional y la responsabilidad sobre cada mensaje emitido.

Fecha

Abril
2025

Elaborado por

Ana Henríquez Orrego, Gabriela Pica Miranda, Christopher
Sandoval Sepúlveda y Cristian Villegas Dianta

Revisado por

Bernardita Correa Concha,
Camila Muñoz Parietti

Aprobado por

Jaime Vatter Gutierrez