

VISTO: La necesidad de actualización tecnológica del chatbot institucional. -----

RESULTANDO: 1) Que desde la Gerencia de Comunicación y UX se informa que, conforme fuera aprobado oportunamente, INEFOP cuenta con el servicio proporcionado por la empresa ISBEL “Bot en canales”. Este chatbot requiere implementar una actualización tecnológica que implica migrar de una arquitectura de primera generación a una solución conversacional de cuarta generación con inteligencia artificial generativa. -----

2) Que esta mejora posibilitará brindar una experiencia más fluida, orgánica y eficiente a los usuarios de INEFOP a través de sus canales digitales oficiales. Asimismo las nuevas funcionalidades permitirán brindar mayor capacidad de automatización y personalización, ahorrar tiempo operativo y mejorar la capacidad de análisis de datos, así como utilizar el BOT como herramienta activa de contacto, no solo reactiva. -----

3) Que los costos asociados a la actualización que se propone son los siguientes: Costo de implementación de la solución 4G: USD 4.286 + impuestos (único pago) y nuevo costo mensual: USD 790 + impuestos (ajuste desde el valor actual de USD 750). -----

4) Que actualmente existe contrato vigente, por tanto, se propone su actualización según las siguientes condiciones a regir entre las partes:

- a. Vigencia: 12 meses con renovación automática.
- b. Facturación: mensual a mes vencido, y pago único por implementación, conforme a los costos expresados.
- c. Capacitación incluida (1 hora, sin límite de participantes).
- d. INEFOP conserva la propiedad de los contenidos y flujos desarrollados.
- e. Cláusulas de confidencialidad y protección de datos conforme normativa vigente. -----

CONSIDERANDO: 1) Que el Consejo Directivo de INEFOP entiende conveniente aprobar la propuesta en los términos recomendados. -----

2) Que se exhorta a los equipos técnicos se arbitren las medidas necesarias para que el chat bot derive a una atención personal en caso que las respuestas automáticas no evacúen las consultas de los usuarios.



ATENTO: a lo precedentemente expuesto. -----

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO Y FORMACION PROFESIONAL
RESUELVE POR UNANIMIDAD:**

1. APRUÉBASE avanzar con la mejora del servicio de Chatbot institucional contratado a la empresa Isbel S.A., por valor de hasta \$235.500 (pesos uruguayos doscientos treinta y cinco mil quinientos) afectándose dicha suma a la *línea 2.2.6.2024 – Mejora de Atención Usuario (cód. de res. COMU-2025-0239)* del presupuesto 2025, sujeto a disponibilidad. -----
2. APRUÉBASE la firma de una Adenda que recoja las actualizaciones del servicio. -----
3. TÉNGASE PRESENTE lo dispuesto en los Considerandos.-----
4. COMUNÍQUESE a las Gerencias de Comunicación y UX y de Administración y Finanzas. -----

Miguel Venturiello
Director General INEFOP
Representante PE - MTSS

Juan Andrés Roballo
Director Representante PE-MEC

Martín Lavalleja
Director Representante (Alt.) PE - OPP

José Pedro Derrégibus
Director Representante CCSUY
Sector Empleador

Gonzalo Irrazabal
Director Representante CIU
Sector Empleador

Julio Perdigón
Director Representante PIT-CNT
Sector Trabajadores

Ismael Fuentes
Director Representante PIT-CNT
Sector Trabajadores