

VISTO: La propuesta de contratación de una plataforma IA para atención automatizada por WhatsApp, envío masivo de notificaciones y automatización de respuestas en redes sociales. -----

RESULTANDO: 1) Que desde la Gerencia de Comunicación y UX se informa que durante el último año se ha detectado la necesidad de avanzar en nuevas estrategias y canales de comunicación con los usuarios, esto incluye tanto el envío de información útil relacionada con cursos como la creación de canales que permitan consultas más fluidas, instantáneas y eficaces. La inteligencia artificial ha abierto un abanico de opciones para sumar herramientas que mejoren la experiencia del usuario. -----

2) Que se exploraron diversas plataformas y proveedores de servicios de automatización de WhatsApp y mensajería masiva, siendo mejor considerada la propuesta de .Isbel, actual proveedora de servicios de telefonía de INEFOP. Las plataformas exploradas fueron:

- Mensajero Automático (<https://mensajeroautomatico.com.uy/>): Plataforma uruguaya especializada en soluciones de automatización de comunicaciones, que ofrece servicios de mensajería masiva y automatización de interacciones con clientes a través de WhatsApp, SMS y otros medios digitales. Su objetivo es mejorar la eficiencia en la comunicación empresarial mediante el uso de bots y respuestas automáticas.
- Empatía (<https://www.empatia.la/>): Plataforma orientada a mejorar la atención y experiencia del cliente mediante inteligencia artificial. Ofrecen chatbots personalizables para interactuar de manera efectiva y empática en tiempo real.
- HeyNow Bots (<https://heynowbots.com/>): Plataforma especializada en chatbots inteligentes que automatizan la comunicación en plataformas como WhatsApp, Messenger y otros. Facilita la automatización de tareas y brinda soporte rápido y efectivo a los usuarios. La solución, pertenece a la empresa Isbel, empresa que actualmente brinda el soporte de telefonía al Instituto. -----

3) Que después de identificar la mejor propuesta, se evaluó la tecnología junto al equipo de TI, teniendo en cuenta que el sistema deberá integrarse con el CRM

en desarrollo por INEFOP, en tal sentido, la propuesta que se presenta consiste en avanzar con la plataforma "HeyNow" de Isabel, con un contrato de 12 meses y posibilidad de renovación, con un costo mensual base de \$750+IVA dólares, se trata de una plataforma SaaS no-code basada en inteligencia artificial generativa, que permite interactuar con los usuarios en tiempo real y se integra mediante APIs a los sistemas de información de la organización, analiza datos y responde en consecuencia. -----

4) Que las funcionalidades útiles que presenta para INEFOP son:

a. Generación de canal de atención automatizado por WhatsApp: Utilizando inteligencia artificial generativa, el sistema puede gestionar consultas en tiempo real y mejorar sus respuestas mediante aprendizaje automático.

b. Envío de mensajes proactivos por WhatsApp: Permite segmentar y enviar notificaciones relevantes a los usuarios, estimando tasas de apertura más altas que los SMS.

c. Sistematización y automatización de respuestas en redes sociales: Automatiza respuestas en plataformas como Facebook Messenger e Instagram Direct, reduciendo la carga de trabajo y asegurando respuestas rápidas y consistentes.

d. Generación de reportes a medida: Ofrece herramientas de análisis para monitorear el rendimiento del servicio, identificar patrones de comportamiento y medir la efectividad de las campañas. -----

5) Que en cuanto a la proyección de mensajes, en virtud del análisis realizado de enero a la fecha, tal como se detalla en adjunto, se proyecta un aumento del 20% en los mensajes con el pase a WhatsApp, estimando un total mensual de 4.140 conversaciones iniciadas, por tanto la contratación a realizar se recomienda en los siguientes términos:

- Setup inicial: USD 990 + IVA.
- Costo mensual base: USD 750 + IVA (incluye 5.000 sesiones iniciadas).
- Costo adicional por sesión: USD 0,10 + IVA. -----

CONSIDERANDO: Que se entiende procede aprobar la propuesta en los términos presentados. -----

ATENTO: a lo precedentemente expuesto:

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



1. APRUÉBASE la contratación a la empresa ISBEL de la propuesta Bot en Canales, plataforma HeyNow, por el plazo de 12 meses y un costo mensual base de US\$750 (dólares americanos setecientos cincuenta) más IVA, afectándose por hasta \$ 499.700 (pesos uruguayos cuatrocientos noventa y nueve mil setecientos) a la *línea 2.2.6 Mejora A.Usuario (cód. de res. COMU-2024-0217)* del presupuesto 2024 sujeto a disponibilidad. -
2. COMUNÍQUESE a las Gerencias de Comunicación y UX y de Administración y Finanzas. -----

Pablo Darscht

Director General INEFOP
Representante PE - MTSS

Marisa Acosta

Directora Representante PE - MEC

Pablo Puppo

Director Representante PE - OPP

José Pedro Derrégibus

Director Representante CCSUY
Sector Empleador

Gerardo Garbarino

Director Representante CIU
Sector Empleador

Julio Perdigón

Director Representante PIT-CNT
Sector Trabajadores

Ismael Fuentes

Director Representante PIT-CNT
Sector Trabajadores