

Pymes y emprendedores ya operan trámites con el nuevo agente de IA del Estado a través de WhatsApp

07/10/2025



Emprendedores y pequeñas y medianas empresas (pymes) comenzaron esta semana a utilizar los servicios del primer agente de inteligencia artificial del Estado nacional, que facilita a este perfil de usuarios el acceso a información sobre distintos trámites del sector público.

El agente, denominado MIA, permite en esta primera etapa de implementación que las pymes y los emprendedores puedan obtener información específica para sus actividades, como trámites para la constitución de nuevos negocios y orientación sobre regímenes de comercio exterior.

Esta nueva herramienta fue desarrollada por la **Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología** (SICyT), junto con la empresa

de inteligencia artificial **Botmaker**. La solución se desarrolló sobre un modelo de fuente abierta de la tecnológica **Meta**, dueña de **Facebook, Instagram y Whatsapp**.

Este primer agente de IA a nivel nacional **está integrado en TINA**, que es el chatbot del Estado Nacional que interactúa con los usuarios a través de Whatsapp. Es similar al **Boti** que existe en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Pero el gran diferencial es que MIA, por ser un agente de **IA Generativa**, ofrece servicios y respuestas que **superan la capacidad** de los chatbot tradicionales. En rigor, MIA es la **evolución** de TINA desde el punto de vista tecnológico.

La inteligencia artificial dialoga con las pymes por WhatsApp

Ingresando a través del chatbot a través de WhatsApp con el número +54 11 3910 1010, a través de la app Mi Argentina o mediante el portal del Estado argentino, los usuarios pueden acceder al **Centro de Ayuda Pyme**.

A partir de ahí, los emprendedores y pymes interactúan con MIA que va respondiendo las consultas de los usuarios y los guía en la búsqueda de trámites. Algunos de **los temas más requeridos en la primera semana de uso** tienen que ver con el acceso a **créditos, capacitaciones y trámites de importación y exportación**.

En este último rubro de comercio exterior, uno de los capítulos más demandados tiene que ver con el **Régimen de Importación Temporal** (CTIT) que permite importar insumos sin pagar derechos y exportar con más ventajas. A través de MIA se accede a **un instructivo para inscribirse** en el régimen.

Las opciones de acceso al **financiamiento para micro, pequeñas y medianas empresas**, también fueron consultas frecuentes a través del agente. Las respuestas de la IA incluyen

información detallada sobre diferentes programas de créditos y las entidades financieras que los ofrecen, como el caso del Banco BICE.

Otro de los servicios utilizados por pymes y emprendedores a través de este agente es el acceso al **Legajo Único Financiero y Económico** (LUFE), que es un sistema que **consolida y estandariza** la documentación e información económica, financiera y contable de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Permite simplificar los trámites de sus gestiones crediticias y agilizar de ese modo su acceso al financiamiento y acceder a beneficios especiales, subsidios y otras herramientas de promoción disponibles, entre otras opciones.

Inteligencia artificial en el Estado: la evolución de TINA hacia MIA

El chatbot TINA comenzó a utilizarse en 2022 y permite asistir a los usuarios en la realización de más de 600 trámites y consultas dentro del ámbito nacional. Este bot **interactúa mediante menús de opciones y palabras clave** que gatillan las respuestas buscadas. Pero no siempre acierta y menos aún cuando las consultas no se encasillan dentro del repertorio de temas programados.

Ahora, a través de MIA, las posibilidades de respuestas son infinitas ya que a través de la IA Generativa el agente **aprende de la interacción con el usuario** y cada vez mejora más el intercambio. Como si fuera una especie de ChatGPT adaptado al universo de los trámites del Estado nacional, con todas sus opciones y combinaciones.

Además de la interacción a través de **Whatsapp**, prestará asistencia para el acceso a servicios del Estado a quienes

utilizan la aplicación Mi Argentina, que cuenta con 26 millones de usuarios.

Uno de los objetivos de este desarrollo es facilitar **el ahorro de miles de horas de espera al año** a los ciudadanos, hecho que tiene un impacto económico significativo aunque aún no puede ser mensurado.

Por ejemplo, se evitará la saturación de la mesa de ayuda de Mi Argentina que tiene un promedio de más de **80.000 consultas** por mes.

TINA fue presentado como un desarrollo de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología con el objetivo de **simplificar gestiones y brindar soluciones tecnológicas** a la ciudadanía.

El bot ofrece información y acceso a **más de 600 trámites de 72 organismos nacionales** en todo el país las 24 horas de los 365 días del año. Cuenta con un promedio de 1,5 millones de conversaciones.

Ahora la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología para la implementación de MIA utilizó el modelo *Llama* de open source creado por Meta. Una de las características que destacan al nuevo agente es **la velocidad de procesamiento** para la construcción generativa de respuestas rápidas a partir de bases de conocimiento.

Además resulta más económico en su implementación con **ahorros de hasta 10 veces** frente a otros modelos de alto desempeño, debido a la eficiencia en el uso e infraestructura de nube necesaria para su operación.

“Desde Botmaker, diseñamos MIA con énfasis en **la seguridad de los datos y la escalabilidad**. MIA es capaz de entender y responder con lenguaje natural sobre una infraestructura que prioriza la privacidad, auditoría y gestión local de los datos. Representa un modelo de innovación responsable que

puede ser replicado en toda la región”, destacó **Alejandro Zuzenberg**, cofundador de Botmaker.

Según los expertos desarrolladores, los controles de seguridad y barreras de protección de datos e información, hacen de Llama de open source el modelo ideal para desarrollos en sectores altamente regulados, como el sector público en este caso, ya que asegura la confidencialidad de su información propietaria.

Por su parte, María Julia Díaz Ardaya, directora de Políticas Públicas para Meta en Sudamérica, señaló: “Creemos que el desarrollo de MIA es una prueba contundente de los beneficios de crear inteligencia artificial con un enfoque open source como Llama. Este tipo de implementaciones **permite un trabajo más rápido y económico** porque se parte de una base sólida disponible libremente. También es más seguro ya que posibilita manejar la información **en servidores propios**, y tiene mayor impacto pues facilita que la población acceda a servicios del gobierno con tecnología de punta y de una manera más eficiente”.

Fuente: **Ámbito Financiero**