

Eva y Jenda — el Asistente de IA del Centro de Llamadas y el Portal de Prestaciones del Ministerio Checo de Trabajo

AI in the Public Sector · Buena práctica · Chequia

Puntuación de calidad: 60/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

El Ministerio checo de Trabajo y Asuntos Sociales creó Eva, una asistente de IA generativa para su centro de llamadas de prestaciones, y añadió lectura automática de documentos con IA a su portal Jenda. El ministerio y Microsoft informan de fuertes mejoras de uso; aún no hay una auditoría independiente que verifique las cifras.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	3/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Transferability / demonstrated replication	1/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Evaluated by C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-08-21

Ministry of Labour and Social Affairs (MPSV) — consultado el 2026-08-21

MPSV — Jenda mobile app announcement — consultado el 2026-08-21

Protext/CTK — Digital Future Awards 2025 coverage — consultado el 2026-08-21

Microsoft Customer Story — Czech MPSV Azure OpenAI deployment — consultado el 2026-08-21

Citar — Evidoria. Eva y Jenda — el Asistente de IA del Centro de Llamadas y el Portal de Prestaciones del Ministerio Checo de Trabajo. ID persistente: 0034149d-6a28-4e36-857f-c1398d5420b4.