

Preguntas frecuentes

- [Generales](#)
- [Atención y Soporte](#)
- [Seguridad y Privacidad](#)

Generales

¿Qué es el Bot IA?

Es un asistente virtual que utiliza Inteligencia Artificial para responder consultas, brindar información y apoyar a los usuarios de manera automática.

¿Cuál es el horario de atención del Bot IA?

El Bot IA está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Cómo puedo comunicarme con un agente?

Si el Bot IA no puede resolver una consulta, puede transferir la conversación a un agente disponible.

¿Mis conversaciones quedan registradas?

Sí, las conversaciones pueden almacenarse para fines de seguimiento, auditoría y mejora del servicio.

Atención y Soporte

¿Qué tipo de consultas puede resolver el Bot IA?

Puede responder preguntas frecuentes, proporcionar información de servicios, dar seguimiento a solicitudes y ejecutar procesos automatizados.

¿Qué sucede si el Bot IA no entiende mi consulta?

Solicitará más información o transferirá la conversación a un agente.

¿Puedo solicitar soporte técnico a través del Bot IA?

Sí, el Bot IA puede registrar incidencias o canalizar solicitudes al área correspondiente.

Seguridad y Privacidad

¿Mi información personal está protegida?

Sí, la información se procesa conforme a las políticas de privacidad y seguridad establecidas por la organización.

¿Quién tiene acceso a mis datos?

Únicamente personal autorizado y sistemas habilitados para la atención de solicitudes
