

**Salvador Silvestre**

Socio en ECIJA



---

## Los Chatbots y la Privacidad que viene

Ya casi no utilizamos el teléfono para llamar. El cambio conversacional en la forma de comunicarnos es ya una realidad. Desde hace unos años, **nos comunicamos más del 60% de nuestro tiempo por chats** y mensajería instantánea de las Redes Sociales. Las empresas, por su parte, siguen la misma línea y desde ‘chatbots’ hasta mensajería instantánea, se ponen al servicio de los clientes para prestar un servicio 24x7.

### **Pero... ¿Qué es un *Chatbot*?**

Un ‘chatbot’ es un sistema informático capaz de mantener una conversación con un ser humano **utilizando lenguaje natural**. Entre sus características destacan la inmediatez en la respuesta, el respeto a la imagen de marca o la capacidad de responder a varios clientes a la vez.[\[1\]](#)

En distintos sectores, como el energético, el del transporte terrestre y aéreo o en la moda hemos visto como han proliferado y hemos interactuado con ellos. No me cabe la menor duda que esto es solo el principio. Hasta la fecha son asistentes conversacionales con alguien detrás o con respuestas preconfiguradas, muchos de ellos no incorporan Inteligencia Artificial, ni contratan servicios, pero seguro que lo harán en el futuro.

La propuesta de Ley de Inteligencia Artificial (IA) europea clasifica como de alto riesgo una serie de sistemas concretos de IA. **Habrà que estar alerta si algunos ‘chatbots?’ ...**

[SUSCRÍBETE >](#)[para una conversi3n completa a PDF |](#)