



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

**Informe**

**Número:**

**Referencia:** Anexo I - Proyecto de Resolución Asistencia Virtual Automatizada

---

ANEXO I

# Asistencia Virtual Automatizada para Atención al Ciudadano

Plataforma Digital del Sector Público Nacional

# Asistencia Virtual Automatizada para Atención al Ciudadano

## Definición

El servicio de Asistencia Virtual Automatizada, está compuesta por diferentes Asistentes Virtuales, también conocidos como bot de charla o bot conversacional, programas que simulan mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario.

Los Asistentes Virtuales pueden responder al usuario y asistirlo en múltiples actividades; entre ellas están aprender, buscar, recordar, conectar con otros sistemas o integrar servicios.

Los Asistente Virtuales pueden interactuar a través de textos y/o voz.

Los Asistente Virtuales pueden estar integrados a una plataforma de inteligencia artificial que permita ampliar la complejidad de servicios a brindar.

## Canales / Plataformas de implementación

- Plataforma Digital del Sector Público Nacional
- Argentina.gob.ar
- Mi.Argentina
- Aplicaciones Móviles
- Facebook Messenger
- Whatsapp
- Instagram
- Twitter

- Telegram
- SMS
- Sistemas de IVR
- Plataformas de Call Center
- WeChat