# “Hola, soy un agente IA”: así cambia la atención al cliente




**La normativa europea exige que los sistemas de inteligencia artificial se identifiquen cuando interactúan con personas, salvo que resulte evidente. Esta obligación llega cuando las voces artificiales son cada vez más difíciles de distinguir de las humanas y abre un debate: ¿basta con que una IA resuelva nuestras consultas o también es importante saber con quién hablamos?**

Son las once de la noche y alguien llama a una clínica para cambiar una cita. No queda nadie en la recepción, pero tampoco salta un contestador. Una voz responde con naturalidad: “Hola, soy el asistente de inteligencia artificial de la clínica. ¿En qué puedo ayudarte?”. Unos minutos después, la gestión queda resuelta.

La escena, que hasta hace poco habría parecido futurista, es cada vez más habitual: los sistemas de IA ya mantienen conversaciones telefónicas, entienden peticiones y realizan gestiones sin que una persona intervenga en cada llamada.

### Una nueva regla para las conversaciones con IA

El 2 de agosto de 2026 empezaron a aplicarse las obligaciones de transparencia del artículo 50 del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial EU AI Act (Regulation (EU) 2024/1689, entre ellas la de informar a las personas cuando interactúan con determinados sistemas de IA. En la práctica, esto significa que un asistente telefónico basado en IA debe dejar clara su naturaleza desde el inicio, sin esperar a que el cliente lo descubra.

En España, esta exigencia convive con la Ley 10/2025 de servicios de atención al cliente, que refuerza el derecho a recibir atención personalizada: los sistemas automatizados no pueden ser el único medio de atención y debe existir la posibilidad de solicitar la intervención de una persona. Ambas normas apuntan en la misma dirección: automatizar no debe significar perder transparencia ni capacidad de elección.

> El éxito de un asistente no debe medirse solo por lo natural que resulte, sino por su utilidad, la confianza que transmite y su capacidad para reconocer cuándo es necesaria la intervención humana

### ¿Debe una inteligencia artificial parecer humana?

Los avances en IA de voz han logrado conversaciones tan naturales que, a veces, distinguir una voz artificial de una humana resulta muy complicado. Para TYM, consultora tecnológica con trayectoria desde 1997 y experiencia en sectores como banca, salud y medios de comunicación, el éxito de un asistente no debería medirse solo por lo natural que resulte, sino por su utilidad, la confianza que transmite y su capacidad para reconocer cuándo es necesaria la intervención humana.

“Un agente IA que no dice que es una IA no debería responder al teléfono”, afirma Iván Haro Palao, director de Operaciones de TYM. “No necesitamos que la tecnología engañe a nadie para demostrar que funciona. Lo importante es que entienda qué necesita el cliente, pueda ayudarle y sepa cuándo debe dar paso a una persona”.

La compañía defiende que identificarse no perjudica la experiencia de usuario; al contrario, fijar expectativas claras desde el principio favorece una relación más honesta. Además, estos agentes permiten que ninguna consulta quede sin respuesta fuera del horario comercial, en fines de semana o en momentos de mayor actividad, complementando el trabajo de los equipos sin sustituir la atención personal.

### LocuAgent: El agente IA de TYM que se presenta, escucha y resuelve

Esta visión de la atención al cliente está presente en LocuAgent.com, una plataforma de agentes IA desarrollada por TYM para gestionar las comunicaciones de forma automatizada, combinando disponibilidad, transparencia y atención personalizada.

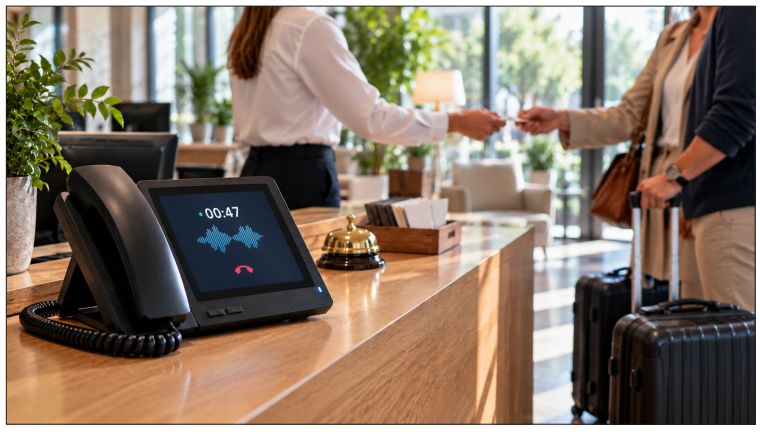
La plataforma atiende llamadas las 24 horas, en varios idiomas, y permite concertar citas, gestionar reservas, responder consultas, registrar incidencias o efectuar llamadas de seguimiento. En un hotel, por ejemplo, un cliente puede llamar para modificar una reserva mientras recepción atiende a otros huéspedes. El agente IA escucha la solicitud y gestiona el cambio. Si la petición requiere una decisión que no puede tomar por sí mismo, transfiere la conversación al personal.

> *“No se trata de que la inteligencia artificial sustituya a las personas, sino de que resuelva las gestiones que puede asumir y permita que los equipos se centren donde su intervención aporta más valor”*, sostiene Iván Haro Palao, director de Operaciones de TYM

### Tecnología que complementa la atención humana

Desde TYM consideran que el futuro pasa por integrar ambos modelos: el agente IA se encarga de las gestiones habituales y garantiza una atención continua, mientras las personas siguen siendo fundamentales en situaciones que requieren criterio, empatía o decisiones específicas. “No se trata de que la inteligencia artificial sustituya a las personas, sino de que resuelva las gestiones que puede asumir y permita que los equipos se centren en aquellas situaciones donde su intervención aporta más valor”, concluye Iván Haro Palao.

Al final, el verdadero reto para las empresas ya no es solo incorporar la inteligencia artificial, sino hacerlo de forma que mejore la atención al cliente sin perder la confianza de quienes están al otro lado del teléfono.







www.locuagent.com
www.tym.es