

REQUISITOS PARA SERVICIOS DE IVR

Permitir al cliente confirmar la información suministrada en la realización de la transacción.

Permitir transferir la llamada a un operador, al menos en los horarios hábiles de atención al público.

En los equipos de cómputo usados en los centros de atención telefónica no se debe permitir la navegación por internet, el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deben ser conservados por lo menos **6** meses o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

