

COBEBOT

Guía de seguridad, privacidad y pagos

Cómo se protege el acceso, la información y el proceso de pago



Guía para usuarios de COBEBOT

Seguridad en COBEBOT

COBEBOT está diseñado para que cada usuario trabaje desde un área privada y para reducir la exposición innecesaria de información durante el uso de la plataforma. La seguridad no depende de una sola medida: combina control de acceso, manejo responsable de los datos, confidencialidad, separación de trabajos y servicios externos especializados para funciones como los pagos.

Una aclaración importante

Ningún servicio en Internet puede prometer riesgo cero. COBEBOT aplica medidas orientadas a proteger la información y, al mismo tiempo, el usuario debe mantener seguras sus credenciales y utilizar los datos únicamente para fines autorizados.

Acceso privado a la cuenta

Las funciones de trabajo de COBEBOT se encuentran dentro del área privada. El usuario debe acceder con su cuenta antes de crear consultas, revisar créditos o descargar resultados. Las credenciales son personales y no deben compartirse con compañeros, pacientes ni terceros.

Si el usuario olvida su contraseña, debe utilizar el mecanismo de recuperación disponible en la plataforma. Nunca debe enviar contraseñas, códigos de acceso o datos financieros mediante el formulario de Ayuda.

Confidencialidad de pacientes y familiares

Algunos servicios de COBEBOT pueden procesar cédulas, nombres, fechas de atención y datos relacionados con pacientes o familiares. Esta información debe tratarse como confidencial. El usuario es responsable de realizar consultas únicamente cuando cuente con autorización o una finalidad legítima para hacerlo.

Buenas prácticas para el usuario

Evite compartir archivos de resultados por canales no autorizados. No publique capturas con cédulas o nombres reales. Proteja los Excel y PDF descargados. Cuando solicite soporte, utilice el número o ID del trabajo y describa el problema sin copiar información confidencial innecesaria.

Las guías y tutoriales públicos de COBEBOT utilizan datos demostrativos o mantienen ocultos nombres, cédulas, correos, usuarios y demás información identificable.

Automatización y fuentes externas

COBEBOT utiliza automatización web y, cuando corresponde, web scraping para realizar de forma automática tareas que normalmente una persona tendría que ejecutar manualmente en otras páginas. El sistema extrae, organiza y presenta los resultados obtenidos de esas fuentes.

COBEBOT cobra por el proceso de automatización, validación, procesamiento, organización y entrega del trabajo. No cobra por vender los datos obtenidos de las páginas externas.

¿Qué ocurre si una página externa falla?

Las páginas externas pueden presentar lentitud, mantenimiento o interrupciones temporales. Esto no significa necesariamente que el trabajo se haya perdido.

Reintentos automáticos

Cuando una fuente externa presenta una intermitencia, COBEBOT conserva el trabajo y el sistema reintentará automáticamente las consultas pendientes. Si aparece la opción de reintento manual, esta permite solicitar un intento inmediato, pero el usuario no necesita utilizarla para que continúe el mecanismo automático.

El tiempo en cola, procesamiento o reintentos no consume el plazo de descarga. Las 72 horas comienzan cuando el trabajo está completamente terminado y los resultados finales se encuentran disponibles.

 COBEBOT
Área privada

 Resumen

 Nueva consulta

 Consultas de personas

 Mis trabajos

 Tutoriales

 Ayuda

SOPORTE

Centro de ayuda

Encuentra respuestas rápidas o prepara una solicitud con los datos necesarios para atenderte mejor.

 **Las 72 horas empiezan al finalizar completamente el trabajo**
En cola, Procesando o Reintento no consumen tu tiempo de descarga. Cuando el trabajo esté Completado al 100%, verás la fecha y hora exactas de vencimiento en Mis trabajos.

¿Cuándo se descuentan créditos?

Solo al crear un trabajo y únicamente por las filas válidas que COBEBOT reconoce en tu archivo.

¿Qué significa En cola?

El trabajo fue creado correctamente y está esperando que COBEBOT comience a procesarlo.

¿Qué significa Procesando?

COBEBOT ya está trabajando en tus registros. En procesos grandes puede aparecer un Excel de avance.

¿Qué pasa si el servicio externo no está disponible?

COBEBOT conserva el trabajo y puede dejarlo pendiente de reintento automáticamente según la configuración del servicio.

¿Cuándo empiezan las 72 horas?

Únicamente cuando todo el trabajo termina al 100% y los resultados finales están disponibles. El tiempo previo no consume el plazo.

¿Dónde descargo mis archivos?

En Mis trabajos: archivo cargado, Excel de avance o resultados y, al completar, los PDFs ejecutados.

COBEBOT · Tu tranquilidad a un solo clic · Seguridad, privacidad y pagos

Seguridad de los pagos

COBEBOT no utiliza un sistema propio para procesar directamente los pagos con tarjeta. Los pagos electrónicos habilitados en la plataforma se gestionan mediante PayPal, un proveedor externo especializado en pagos.

¿Qué significa para el cliente?

Cuando el cliente realiza un pago mediante PayPal, la información financiera necesaria para completar la transacción es procesada por PayPal. COBEBOT recibe la confirmación necesaria para reconocer la compra y acreditar los créditos correspondientes; no necesita mostrar ni almacenar en su plataforma los datos financieros completos de la tarjeta.

PayPal informa que utiliza cifrado, conexiones seguras y controles de seguridad para proteger las transacciones, y que mantiene cumplimiento con estándares de seguridad de la industria de tarjetas como PCI DSS. Las condiciones, protecciones y mecanismos aplicables a cada transacción dependen de PayPal y de sus términos vigentes.

Por esta razón, el usuario nunca debe enviar a COBEBOT por correo o por el Centro de ayuda el número completo de una tarjeta, código de seguridad (CVV), claves bancarias, contraseñas de PayPal ni códigos de verificación.

El pago y los datos consultados son cosas diferentes

El pago corresponde a los créditos y al servicio de automatización de COBEBOT. El proceso de pago no convierte los datos consultados en un producto de venta.

Créditos y cobros dentro de COBEBOT

Antes de crear un trabajo, COBEBOT valida los registros del archivo. En los servicios configurados de esta forma, los créditos se descuentan únicamente por registros válidos reconocidos por la plataforma. Los registros inválidos se informan antes de crear el trabajo y no deben consumir créditos.

En Consultas de personas, cada opción muestra previamente el número de créditos que utiliza. De esta manera el usuario puede conocer el costo del proceso antes de ejecutarlo.

Revise antes de pagar o consultar

Verifique el paquete seleccionado, el número de créditos y los datos del trabajo. Si existe una diferencia entre el pago realizado y los créditos acreditados, utilice Ayuda y conserve el comprobante emitido por el proveedor de pagos.

Protección de la cuenta

Utilice una contraseña que no use en otros servicios, mantenga protegido el correo asociado a su cuenta y cierre sesión cuando utilice un equipo compartido. No entregue códigos de verificación a otras personas y desconfíe de mensajes que soliciten contraseñas o datos financieros.

Ayuda, incidentes y comunicaciones

El Centro de ayuda permite resolver dudas frecuentes y preparar una solicitud de soporte. Cuando el inconveniente esté relacionado con una consulta, es recomendable incluir el número del trabajo para facilitar su identificación.

COBEBOT conserva el trabajo y puede dejarlo pendiente de reinicio automáticamente según la configuración del servicio.

Únicamente cuando todo el trabajo termina el 100% y los resultados finales están disponibles. El tiempo previo no consume el plazo.

En Mis trabajos, anexo cargado. Escójele de avance o resultados y, al completar, los PDFs ejecutados.

CONTACTO

Solicitar ayuda

Incluye el número de trabajo cuando el problema esté relacionado con una consulta.

Nombre o nombre de usuario
Ej. María Pérez

Correo registrado en COBEBOT
correo@registrado.com

Tipo de ayuda
Sugerencia

Número de trabajo (si aplica)
Ej. 3644d2bf...

Describe el problema, sugerencia o reclamo
Explicanos qué ocurrió o qué te gustaría mejorar.

Enviar solicitud por correo

COBEBOT abrirá tu aplicación de correo con los datos de la solicitud preparados. No incluyas contraseñas ni información confidencial en el mensaje.

Sugerencias y reclamos

Tu opinión nos ayuda a mejorar COBEBOT. Puedes usar el mismo formulario seleccionando Sugerencia o Reclamo. Incluye tu usuario, correo registrado y el ID del trabajo cuando corresponda.

El formulario puede utilizarse para ayuda, sugerencias o reclamos. La descripción debe explicar lo ocurrido sin incluir contraseñas ni información confidencial que no sea necesaria para resolver el problema.

Si observa algo inusual

Si detecta un acceso que no reconoce, un cobro inesperado o un comportamiento extraño de su cuenta, cambie o recupere sus credenciales según corresponda y comuníquese mediante los canales de ayuda. Si el problema corresponde al pago, revise también la información y los mecanismos de soporte disponibles en PayPal.

Resumen para el usuario

COBEBOT protege el acceso mediante un área privada, reduce la exposición innecesaria de datos, automatiza los trabajos sin vender la información consultada, conserva y reintenta los procesos cuando una fuente externa presenta intermitencias y delega el procesamiento de pagos electrónicos a PayPal.

La seguridad también depende del usuario: proteger su cuenta, mantener la confidencialidad de los pacientes, revisar los archivos antes de compartirlos y no enviar contraseñas ni datos financieros por correo o soporte.

Referencia sobre pagos: la descripción de las medidas de PayPal se basa en la información pública de seguridad y privacidad publicada por PayPal. Las condiciones del servicio pueden cambiar y se aplican los términos vigentes del proveedor.