



Políticas de Uso del Agente Virtual con Inteligencia Artificial para Soporte Técnico (SofIA)

1. Introducción

Este documento describe las políticas de uso del agente virtual con inteligencia artificial, SofIA, implementado para la atención de consultas de soporte técnico de FOMPLUS SAS. Al interactuar con el agente, el usuario acepta cumplir con los términos y condiciones establecidos en este documento.

2. Objetivo del Agente Virtual – SofIA

El agente virtual SofIA ha sido diseñado para proporcionar soporte técnico automatizado, incluyendo, pero no limitado a:

- Responder preguntas frecuentes sobre problemas técnicos.
- Proporcionar instrucciones y guías para procedimientos y consultas comunes.
- Ayudar con la configuración y uso del producto o servicio.
- Ofrecer soporte relacionado con la resolución de novedades de Nivel 1.

SofIA está disponible 24/7 para brindar asistencia a los usuarios, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la experiencia del soporte técnico.

3. Uso Permitido

Los usuarios pueden interactuar con SofIA para:

- Consultar soluciones a problemas técnicos comunes.
- Solicitar pasos detallados para resolver inconvenientes con el servicio.
- Consultar dudas sobre configuraciones y ajustes.

Uso prohibido:

- Enviar consultas que no estén relacionadas con soporte técnico.
- Intentar manipular el sistema o alterar su funcionamiento de cualquier forma.
- Utilizar a SofIA para realizar actividades fraudulentas o ilegales.
- Compartir información confidencial, como contraseñas o datos personales sensibles, sin la debida precaución.



4. Privacidad y Protección de Datos

SofIA recopilará información básica necesaria para procesar las consultas de soporte técnico, como el tipo de problema, los datos del producto o servicio y los detalles de interacción.

Datos que pueden ser solicitados:

- Información sobre el producto o servicio en uso.
- Descripción del problema o inconveniente técnico.
- Información de contacto, si es necesario para dar seguimiento a la consulta.

Uso y almacenamiento de datos:

- FOMPLUS SAS, protegerá los datos personales de los usuarios en todo momento, y los almacenará solo para fines de soporte técnico.
- Los datos no se compartirán con terceros, excepto en los casos permitidos por la legislación vigente o con el consentimiento expreso del usuario.
- El usuario tiene derecho a solicitar el acceso, modificación o eliminación de sus datos personales según lo estipulado por la ley.

5. Responsabilidad del Usuario

El usuario se compromete a:

- Proporcionar información precisa y clara sobre el problema técnico para facilitar la resolución efectiva.
- No compartir información confidencial, como contraseñas, códigos de seguridad o datos sensibles, a menos que sea de forma segura y dentro del marco adecuado.
- No intentar manipular el funcionamiento del agente virtual ni inducirlo a comportamientos inapropiados.

6. Limitaciones del Agente Virtual

Aunque SofIA está diseñado para resolver problemas técnicos comunes y proporcionar soporte, puede haber situaciones en las que no sea capaz de ofrecer una solución adecuada. En esos casos, el usuario tiene la opción de **escalar el caso a un agente humano** a través de la creación de un **ticket de soporte**.

SofIA:

- Puede no ser capaz de resolver problemas técnicos complejos o específicos que requieran asistencia avanzada.

AVISO DE PROTECCIÓN: La información suministrada en el presente documento se encuentra protegida intelectualmente por derecho de autor bajo la titularidad de FOMPLUS S.A.S. y se encuentra restringida su modificación, alteración, uso masivo o cualquier otro medio de reproducción sin previa autorización del titular de derecho. Esto conforme a las normas legales vigentes en Colombia.



- Puede no ser capaz de ofrecer soporte para todas las versiones de productos o servicios, dependiendo de la disponibilidad y actualización de la base de datos de conocimiento.

7. Escalamiento de Ticket

Si el usuario no recibe una respuesta satisfactoria de SofIA o si el problema no puede ser resuelto automáticamente, tiene la opción de **escalar su consulta con un ticket de soporte técnico** en el portal de autogestión de clientes de acuerdo con lo establecido en el [ANS - Fomplus](#) (Acuerdo de niveles de servicio). Esto implicará:

- **Generación de un ticket:** El usuario creará un ticket de soporte, el cual se asignará a un representante humano para su seguimiento.
- **Notificación de seguimiento:** El usuario recibirá una confirmación de la creación del ticket, el tiempo estimado de respuesta será de acuerdo con lo descrito en nuestro Acuerdo de Niveles de Servicio.
- **Atención personalizada:** Un agente humano revisará el caso y proporcionará asistencia personalizada hasta resolver el inconveniente.

El proceso de escalamiento está diseñado para asegurar que los usuarios reciban soporte adecuado cuando SofIA no pueda solucionar el problema.

8. Mejora Continua

FOMPLUS SAS realiza esfuerzos constantes para mejorar la eficacia de SofIA mediante la recopilación de datos de interacciones y retroalimentación de los usuarios. Sin embargo, no se garantiza que SofIA siempre estará libre de errores o que pueda proporcionar una solución a todos los problemas técnicos.

9. Modificaciones de las Políticas de Uso

FOMPLUS SAS se reserva el derecho de modificar, actualizar o suspender las políticas de uso de SofIA en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en el sitio web de FOMPLUS SAS y entrará en vigencia en el momento de su publicación.

10. Contacto

Si tiene preguntas sobre estas políticas de uso o necesita asistencia adicional, puede contactarse con nosotros a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: soportetecnico@fomplus.net - gestiondesoporte@fomplus.net
- Teléfono de soporte técnico: Cel. 317 6802381 - PBX 3226363 EXT 501-502-503