

ANEXO NORMATIVO — ESTÁNDAR DE CONFORMIDAD, MATRIZ DE EQUIVALENCIAS Y PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

Este documento constituye un anexo normativo transversal del Sistema Base de Asistencia Automatizada Gobernada, Accionable y Multicanal. Su función es establecer los criterios técnicos, funcionales y de gobierno que determinan cuándo una implementación puede considerarse conforme al sistema, así como prevenir la elusión conceptual o funcional mediante variaciones superficiales.

Este anexo no describe una vertical ni un caso de uso específico. Define el marco estándar que sostiene todas las implementaciones, verticales y extensiones derivadas del sistema.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL ESTÁNDAR

El presente estándar protege la combinación funcional del sistema y no los componentes individuales considerados de forma aislada. La conformidad se evalúa sobre la arquitectura global, el comportamiento observable y el gobierno del sistema en su conjunto.

2. CHECKLIST DE CONFORMIDAD FUNCIONAL OBLIGATORIA

- Conversación persistente con mantenimiento de contexto a través de sesiones, canales y momentos temporales.
- Arquitectura multirol explícita que diferencie, como mínimo, usuario final, operador humano y gestor del sistema.
- Omnicanalidad efectiva con continuidad funcional y de estado entre canales digitales y físicos.
- Capacidad de ejecutar acciones reales verificables (transacciones, registros, solicitudes, activaciones).
- Mecanismos de escalado humano gobernado con reglas, límites, auditoría y responsabilidad asignada.
- Cobertura del ciclo completo de interacción: antes, durante y después de la acción principal.
- Sistemas explícitos de anti-fragmentación que eviten rupturas de experiencia, contexto o responsabilidad.
- Gobierno del sistema mediante políticas de autorización, límites operativos, trazabilidad y rendición de cuentas.

3. MATRIZ DE EQUIVALENCIAS FUNCIONALES (ANTI-ELUSIÓN)

Se considerará funcionalmente equivalente cualquier sistema que reproduzca de forma sustancial la combinación funcional definida por el Sistema Base, aun cuando utilice denominaciones distintas, interfaces alternativas, tecnologías subyacentes diferentes u orden de ejecución modificado.

- Cambio de nomenclatura de roles o componentes sin alteración de su función real.
- Reordenación de flujos manteniendo el mismo resultado funcional.
- Separación artificial de módulos que operan coordinadamente como un único sistema.
- Sustitución de canales conservando persistencia de contexto y capacidad de acción.
- Uso de intermediarios técnicos para replicar comportamientos equivalentes.

4. PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN Y NIVELES DE CONFORMIDAD

El sistema define un programa de certificación conceptual y técnica destinado a distinguir implementaciones conformes de aproximaciones parciales o insuficientes.

- **Nivel I — Básico:** Cumple conversación persistente, omnicanalidad mínima y acciones limitadas.
- **Nivel II — Avanzado:** Incorpora multirol completo, escalado humano gobernado y trazabilidad funcional.
- **Nivel III — Completo:** Cumple la totalidad del checklist, el ciclo completo y la anti-fragmentación explícita.

La certificación podrá ser otorgada por el titular del sistema o por entidades expresamente autorizadas. El uso indebido o engañoso de la certificación o de afirmaciones de conformidad será considerado una representación falsa del cumplimiento del estándar.