



MANUAL DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USUARIOS DE NEXUS

Dirigido a: Ejecutivos de Atención de San Cristóbal Seguros

Fecha de Vigencia: 29 de Julio de 2025

Versión: 1.0

1. Introducción

Este manual establece los términos y condiciones de uso de Nexus, el asistente virtual con Inteligencia Artificial, para todos los ejecutivos de atención del Grupo San Cristóbal. **El uso de Nexus se rige por los principios de nuestro Código de Ética y Conducta**, buscando asegurar interacciones responsables, eficientes y conformes a nuestros valores corporativos. Al acceder y utilizar Nexus, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

2. Propósito de Nexus

Nexus es una herramienta de soporte basada en inteligencia artificial, diseñada para asistir a los usuarios brindando respuestas automáticas, rápidas y contextualizadas. Utiliza como fuente principal los manuales, procedimientos y documentación interna de la compañía San Cristóbal. Su propósito es complementar y potenciar la labor humana, no reemplazarla, con el fin de mejorar la calidad del servicio a nuestros asegurados. Nexus está destinado exclusivamente a **empleados autorizados** y su uso debe alinearse con los fines laborales y operativos de la organización

3. Uso Permitido y Limitaciones

El uso de Nexus está **limitado a consultas relacionadas con procesos, políticas, servicios, herramientas y documentación interna de San Cristóbal**. La herramienta está diseñada para brindar soporte en las funciones propias de los ejecutivos de atención.

3.1. Fines Profesionales Exclusivos

Queda **prohibido** el uso de Nexus para fines personales, recreativos, ajenos al ámbito laboral o que puedan comprometer los recursos del Grupo. Esto asegura que la herramienta se utilice exclusivamente para su propósito de soporte operativo.

4. Precisión de la Información y Responsabilidad del Usuario

Nexus se alimenta de fuentes internas oficiales. Sin embargo, al tratarse de un sistema automático, las respuestas **podrían no ser exactas, completas o estar actualizadas** al momento de la consulta.

4.1. Responsabilidad del Usuario

El usuario es **responsable de validar la información** cuando se trate de decisiones críticas o comunicaciones formales. Aunque Nexus es una herramienta de IA, la responsabilidad final de las interacciones y la información proporcionada a los asegurados recae en el ejecutivo de atención. Se espera una revisión crítica de las respuestas generadas por Nexus antes de su comunicación.

El usuario se compromete a:

- **Actuar con Integridad y Transparencia:** Toda la información obtenida o gestionada a través de Nexus debe ser utilizada de manera ética, veraz y transparente, garantizando la confianza de los asegurados y la reputación del Grupo.
- **Formular Consultas Claras y Precisas:** Para optimizar la efectividad de Nexus, se recomienda formular preguntas y solicitudes de manera clara, concisa y específica.
- **Validar la Información:** Antes de transmitir cualquier información clave generada por Nexus a un asegurado, el ejecutivo debe validarla con las fuentes oficiales y los procedimientos internos.
- **Reportar Fallas o Inconsistencias:** Es crucial reportar de inmediato cualquier error, comportamiento anómalo o respuesta incorrecta de Nexus al área de soporte técnico designada. Esto contribuye al aprendizaje y mejora continua de la IA.
- **Brindar Feedback Constructivo:** Participar activamente en la evaluación de las respuestas de Nexus y proporcionar retroalimentación que ayude a optimizar su desempeño.

5. Confidencialidad y privacidad de datos.

El uso de Nexus puede ser monitoreado con fines de mejora del servicio, análisis de uso y cumplimiento de normas internas. La información ingresada será tratada de acuerdo con las políticas de privacidad y seguridad de la información de San Cristóbal. Todo dato o información procesado por Nexus en el marco de las interacciones de los ejecutivos de atención será tratado bajo las más estrictas normas de confidencialidad y privacidad del Grupo San Cristóbal. Los datos de las conversaciones podrán ser utilizados de forma anonimizada para el entrenamiento y mejora de los modelos de IA, siempre respetando la normativa de protección de datos personales.

5.1. Comportamientos No Permitidos en relación con la Confidencialidad

El usuario se compromete a:

- **No compartir información confidencial, personal o sensible** a través del chat que no sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de la tarea.
- **Respetar la Confidencialidad y Privacidad de la Información:** Es responsabilidad del ejecutivo garantizar que la información obtenida a través de Nexus, especialmente aquella referente a asegurados o a la operatoria interna, se maneje con la máxima confidencialidad, respetando las políticas internas de privacidad de datos y la normativa vigente.

- No revelar información confidencial: Incluir datos sensibles de clientes o de la empresa en consultas a Nexus que no sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de la tarea.

6. Comportamientos No Permitidos Generales

Para asegurar un ambiente de uso seguro y ético, se prohíbe explícitamente:

- **Utilizar Nexus para difundir contenido inapropiado, ilegal o que infrinja los valores de la compañía.**
- **Intentar manipular o engañar a Nexus:** El uso de lenguaje ambiguo, engañoso o malintencionado para obtener información no autorizada o para generar respuestas incorrectas.
- **Utilizar Nexus para realizar actividades ilegales o no éticas:** Esto incluye, pero no se limita a, fraude, difamación, acoso o cualquier acción que vulnere la ley o el Código de Ética y Conducta del Grupo San Cristóbal.
- **Compartir credenciales de acceso a Nexus:** Las credenciales son personales e intransferibles.
- **Realizar ingeniería inversa o intentar acceder a la arquitectura subyacente de Nexus.**
- **Promover un Ambiente de Respeto:** Cualquier interacción con Nexus o el uso de sus capacidades debe realizarse dentro de un marco de respeto, evitando lenguaje inapropiado, ofensivo o discriminatorio.
- **Respetar los protocolos internos** de uso de sistemas y herramientas digitales.

7. Limitación de Responsabilidad

San Cristóbal **no será responsable por decisiones tomadas exclusivamente en base a las respuestas brindadas por Nexus.** El asistente es una herramienta de apoyo, y no reemplaza la consulta directa con supervisores, áreas especializadas o documentación oficial. La responsabilidad final de las interacciones y la información proporcionada a los asegurados recae en el ejecutivo de atención.

8. Modificaciones

San Cristóbal se reserva el derecho de **actualizar estos Términos y Condiciones** en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor una vez publicados en los canales oficiales y se informará a los ejecutivos de atención sobre dichas actualizaciones. El uso continuado de Nexus después de la notificación de cambios constituirá la aceptación de los mismos.

8. Incumplimiento.

El incumplimiento de estos Términos y Condiciones, así como de los principios del Código de Ética y Conducta, podrá dar lugar a las acciones disciplinarias correspondientes, de acuerdo con las políticas internas del Grupo San Cristóbal.

Te entendemos

Gerencia de Clientes & Canales

