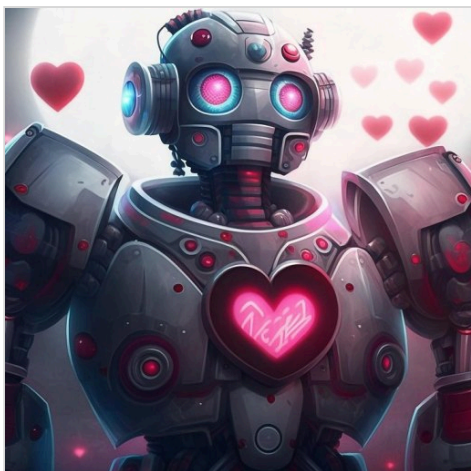


L U M B R E



Trazabilidad y escalamiento humano confiable

Materia: IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales

07/10/2026

Antes de empezar

En una empresa no basta con responder bien: hay que poder probar de dónde salió y saber a quién le toca cuando el asistente no debe decidir.

QUÉ APRENDERÁS

- Diseñar cómo un asistente deja evidencia auditable de cada respuesta (fuente, versión, fecha) y define reglas claras para escalar a una persona sin fricción.

Que cada respuesta se pueda probar

Mapa conceptual

Trazabilidad y escalamiento humano confiable

Que cada respuesta se pueda probar

Cuándo escalar a un humano

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.



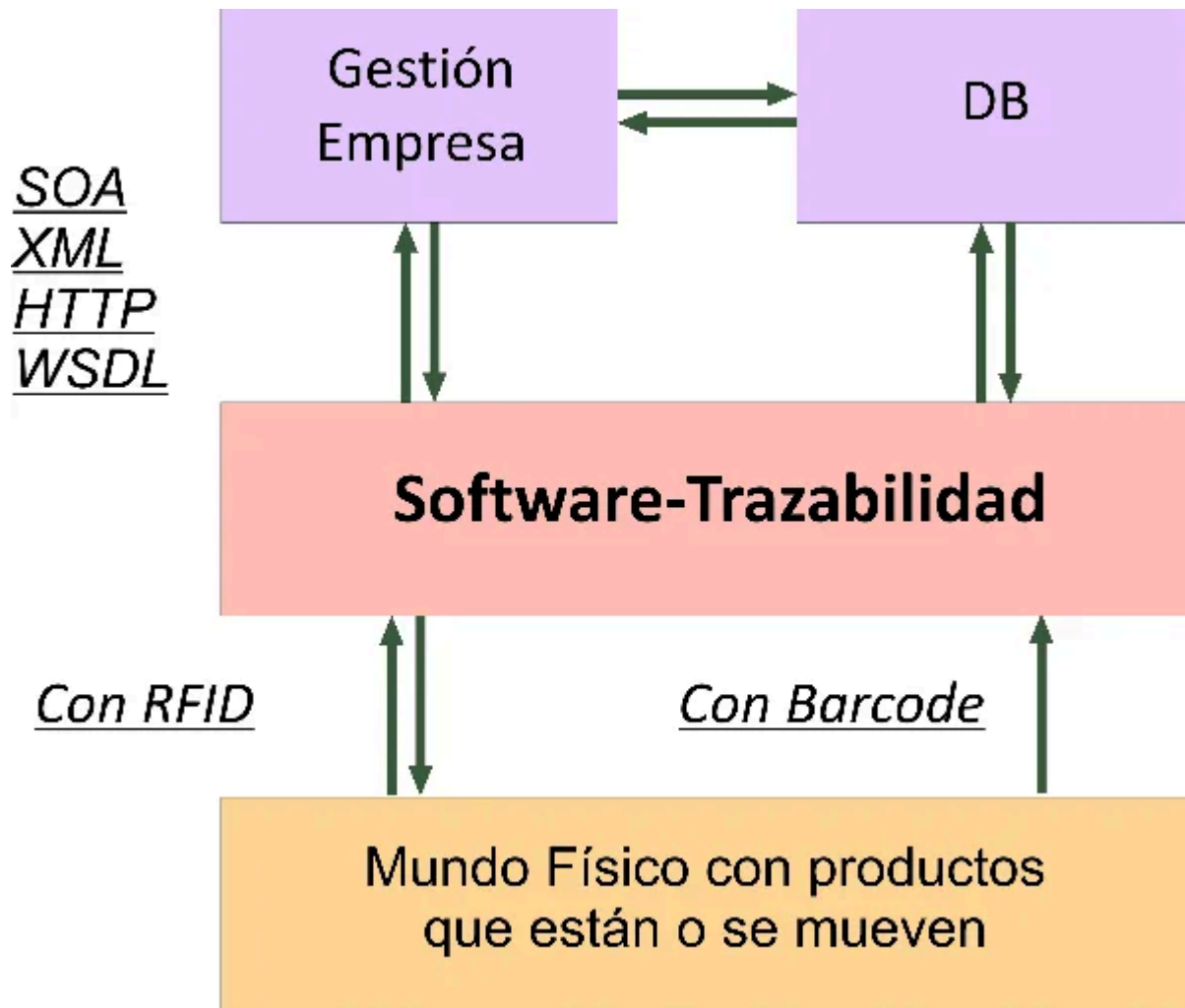


Imagen libre de Wikimedia Commons (CC BY-SA 4.0, autor: Sdepare)

VIDEO

Construye agentes de IA para atención al cliente

Cómo pasar de un chatbot genérico a un asistente que resuelve soporte. El curso añade conocimiento propio, permisos y escalamiento.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=9BkjZkHoUhs>

En un chat de consumo, una respuesta aproximada da igual. En una empresa, no: alguien cotizó un precio, aplicó una política de devolución o le dijo a un empleado cuántos días le tocaban. Si eso sale mal, necesitas saber **de dónde sacó el asistente la información**. Eso es **trazabilidad**: cada respuesta arrastra su fuente, su versión y su fecha.

La trazabilidad no es burocracia: es lo que convierte un pasatiempo en una herramienta que un negocio se atreve a usar.

Toda respuesta auditable en 4 datos

Toda respuesta debería poder mostrar: **documento de origen, sección o párrafo, versión/fecha** de ese documento y, si es posible, un **enlace** para abrirlo. Sin esos cuatro, la respuesta es una opinión.

Cuándo escalar a un humano

El asistente debe conocer sus fronteras y **ceder el turno sin dolor**. Escalar bien no es fallar: es proteger al cliente y a la empresa. El peor escenario no es que diga 'no sé'; es que decida algo delicado que nunca debió.

1. Ordena el flujo cuando el asistente detecta un caso que debe escalar.

Reconoce la señal de escalamiento (fuera de alcance, dato sensible, cliente molesto, baja confianza). _____

Avisa con claridad que pasará el caso a una persona (sin hacer de más). _____

Resuelve el contexto: qué preguntó, qué encontró, por qué escala. _____

Entrega a la persona/ruta correcta según el tipo de caso. _____

Registra el evento en la bitácora para revisar patrones después. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

2. Un equipo describe las reglas de escalamiento de su asistente. Una regla es peligrosa. Márcala.



3. ¿Por qué conviene *registrar* cada escalamiento en una bitácora?

- ☐ Para castigar al asistente cuando falla.
- ☐ Para detectar patrones: si algo se escala siempre, o falta información en las fuentes o es una regla que debe automatizarse con guardas.
- ☐ Porque la ley lo exige en todos los casos.
- ☐ Para ocupar espacio en el disco.

4. Para tu asistente de área, escribe tres disparadores de escalamiento concretos (una cifra, una emoción, un tema sensible) y a quién debe entregar cada uno.

Buen disparador: algo medible o observable, no "cuando sea difícil".

Siguiente paso: *Proyecto* — especificarás un asistente experto completo para un área: rol, fuentes, permisos, trazabilidad y escalamiento.

Referencia curricular

Materia:	IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/iav-c10-r01-0a03>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat