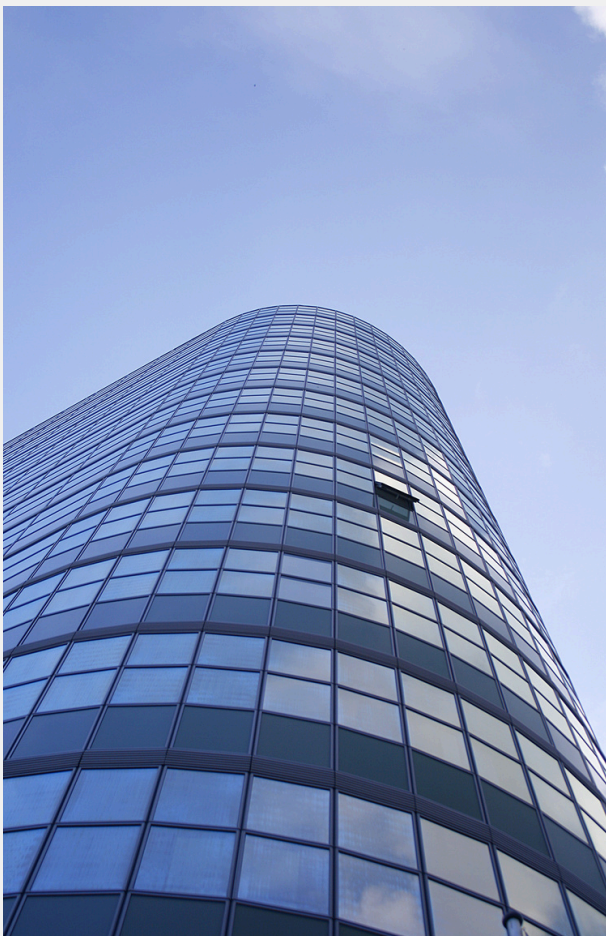




# Protocolo de Supervisión: Fuerza Laboral Digital (Agentes de IA)



## 1. Definición de Jerarquía y Responsabilidad

Para evitar el "vacío de mando", cada agente de IA debe tener un Dueño Funcional asignado.

- El Dueño Funcional es el gerente del área que utiliza el agente (Comercial, Operaciones, Finanzas). Es el responsable final de los resultados y del cumplimiento de los KPIs.
- El Soporte Técnico (IT) actúa únicamente como habilitador de la infraestructura, seguridad y disponibilidad del servicio, pero no supervisa la calidad del trabajo del agente.



## 2. Marco de Actuación (Guardrails)

- Todo agente de IA debe operar bajo un "Playbook" o manual de funciones específico que limite su autonomía:
- Límites de Decisión: Define qué decisiones puede tomar el agente por sí solo (ej. agendar una cita) y cuáles requieren autorización humana previa (ej. otorgar un descuento superior al 10%).
- Tono y Estilo: El agente debe adherirse estrictamente a la identidad verbal de la empresa. Cualquier desviación debe ser reportada y ajustada en el "prompting" base.

## 3. Supervisión Humana (Human-in-the-loop)

La autonomía no es total. Se establecen tres niveles de control:

- Muestreo Aleatorio: El Dueño Funcional debe auditar al menos el 5% de las interacciones o procesos ejecutados por la IA de forma semanal.
- Puntos de Control Críticos: En procesos de alta sensibilidad (financieros o legales), el agente solo puede preparar el trabajo; la validación final debe ser ejecutada por un colaborador humano.
- Protocolo de Desconexión: En caso de comportamiento errático o "alucinaciones", cualquier gerente tiene la autoridad de suspender la actividad del agente de inmediato y notificar a IT.



#### 4. Gestión de Excepciones y Escalamiento

- El agente debe estar programado para identificar sus propios límites.
- Detección de Frustración/Complejidad: Si el agente no logra resolver una solicitud en dos interacciones o detecta un tono negativo en el interlocutor, debe transferir el caso a un humano de forma transparente.
- Registro de Errores: Se llevará un log de "Fallas de Lógica" para ajustar las instrucciones del agente mensualmente.

#### 5. Indicadores de Rentabilidad (KPIs)

El desempeño de la fuerza laboral digital se mide bajo los mismos estándares que un colaborador físico:

- Tasa de Conversión/Resolución: ¿Está cumpliendo el objetivo para el cual fue implementado?
- Ahorro de Tiempo Humano: ¿Cuántas horas hombre reales está liberando para tareas estratégicas?
- Costo por Operación: Evaluación periódica del costo de los tokens/API frente al beneficio generado.

#### Compromiso del Colaborador

Los gerentes de área aceptan que la supervisión de la IA es parte integral de sus funciones. Delegar la tarea no implica delegar la responsabilidad sobre el resultado final.

Baumann&Co.  
info@baumann-co.com  
www.baumann-co.com