Dmunoz Group · Diego Muñoz

03

Guía 03 · IA y agentes

Qué automatizar con IA primero

Un método para elegir la primera tarea, medirla y ponerle límites antes de entregarla a un agente.

Dmunoz Group · Consultoría de procesos y tecnología · Lima, Perú
WhatsApp +51 919 488 260 · damunoz@dmunozgroup.com · odoo.dmunozgroup.com

La primera automatización con IA define si el equipo confía en la siguiente. Conviene que sea frecuente, de bajo riesgo y fácil de revisar. Esta guía da un filtro de cinco preguntas, una matriz para ordenar candidatas, reglas de seguridad y un plan de cuatro semanas.

Filtro de cinco preguntas

Una tarea con cinco respuestas afirmativas es candidata para el primer piloto.

- [ ] ¿Se repite muchas veces por semana?
- [ ] ¿Las reglas para resolverla se pueden escribir en una página?
- [ ] ¿Los datos que necesita están en un sistema o en documentos legibles?
- [ ] ¿Un error se detecta y se corrige sin daño mayor?
- [ ] ¿Hay una persona que puede revisar los casos dudosos?

Matriz de volumen y riesgo

Riesgo de un error →

Bajo volumen, alto riesgo Déjelo en manos de personas.	**Alto volumen, alto riesgo** El agente prepara el borrador y una persona aprueba cada caso.
Bajo volumen, bajo riesgo Automatice después, cuando el primer caso funcione.	**Alto volumen, bajo riesgo** Empiece aquí. El agente responde o registra y una persona revisa una muestra.

Volumen semanal →

Tareas que suelen pasar el filtro

- [ ] Responder preguntas frecuentes por WhatsApp o correo (horarios, estado de un pedido, requisitos) con derivación a una persona.
- [ ] Leer facturas de proveedores en PDF y proponer el registro contable para revisión.
- [ ] Clasificar correos y solicitudes entrantes y asignarlos al área que corresponde.
- [ ] Resumir reuniones, reclamos o tickets con los próximos pasos y sus responsables.
- [ ] Redactar borradores de cotización a partir de la lista de precios vigente.

Lo que no conviene automatizar primero

- ! Aprobar pagos, créditos o descuentos.
- ! Decisiones con consecuencia legal o tributaria sin revisión de una persona.
- ! Conversaciones de reclamo sensibles.
- ! Tareas sin un proceso definido: primero se define el proceso.

Mida antes de empezar

Registre la línea base: horas al mes = personas × horas por semana × 4,33. Anote también el tiempo de respuesta actual y los errores del mes. Ejemplo editable: 2 personas × 5 horas por semana × 4,33 = 43 horas al mes. Con la misma fórmula se mide el piloto.

Reglas antes del arranque

- [ ] El agente se presenta como asistente automático.
- [ ] Toda consulta fuera de las reglas pasa a una persona, con el historial de la conversación.
- [ ] Queda registro de cada conversación y de cada acción en el sistema.
- [ ] Los datos personales se tratan según la Ley 29733 de Protección de Datos Personales.
- [ ] Durante el primer mes, una persona revisa cada semana una muestra de respuestas.

Plan de cuatro semanas

01 **Semana 1 · Elegir y medir**

Pase las tareas por el filtro, elija una y registre la línea base.

02 **Semana 2 · Reglas y datos**

Escriba las respuestas aprobadas y las reglas de derivación; conecte las fuentes de datos.

03 **Semana 3 · Piloto**

Pruebe con un grupo pequeño de usuarios y revise las respuestas cada día.

04 **Semana 4 · Decidir**

Compare con la línea base, ajuste las reglas y decida si se amplía.

Siguiente paso

Si ya tiene una tarea candidata, escriba a Diego Muñoz por WhatsApp con una descripción de dos líneas. Revisamos si pasa el filtro y qué datos necesita el agente.

Dmunoz Group · Consultoría de procesos y tecnología · Lima, Perú
WhatsApp +51 919 488 260 · damunoz@dmunozgroup.com · odoo.dmunozgroup.com

Guía de uso libre dentro de su empresa. Revise los plazos vigentes con su contador y con el cronograma de SUNAT.