

Autoridad de un agente: qué hace solo, qué aprueba una persona y qué nunca hace

Ejemplo resuelto con un caso ficticio

Para quién es y qué problema resuelve

Para quien está por conectar un asistente de IA a WhatsApp, correo o un sistema de gestión y no sabe dónde poner el límite. El problema: **sin un límite escrito, el agente decide por su cuenta o se frena por miedo.**

Un asistente recomienda; un agente también puede ejecutar. Cuando puede enviar, modificar, aprobar o pagar, la conversación deja de ser solo tecnológica. Esta hoja muestra cómo se completa una matriz de autoridad con un caso de ejemplo.

El caso (ficticio)

Productora de seguros «Río Claro», un productor asesor con tres personas en el equipo. Quiere un agente de IA que atienda el WhatsApp de la oficina: responder consultas, pedir datos para cotizar y avisar vencimientos. Lo llamamos **Agente de atención**. Su responsable es **Marta, la productora titular** (ficticia): ella responde por lo que hace el agente.

Caso sintético. Los nombres, números y situaciones son inventados.

Paso 1 · Escribir las acciones

Listá lo que el agente podría hacer, una por fila, con verbos concretos. «Atender clientes» no sirve; «responder el horario de atención» sí.

Paso 2 · Clasificar cada acción en tres niveles

Nivel	Significa
SOLO	El agente lo hace sin preguntar. Es reversible, de bajo impacto y con texto pre-aprobado.
APRUEBA UNA PERSONA	El agente prepara; una persona nombrada revisa y confirma antes de que salga o se ejecute.
NUNCA	El agente no lo hace ni lo prepara. Si el cliente lo pide, deriva a una persona.

Paso 3 · La matriz resuelta del caso

Cada fila responde tres cosas: qué nivel tiene la acción, por qué, y qué se verifica antes de ejecutar (monto, destinatario, fuente, sensibilidad y reversibilidad).

#	Acción	Nivel	Por qué	Qué verifica antes
1	Responder horario, dirección y documentación necesaria para cotizar	SOLO	Información fija, ya publicada, reversible	Fuente: texto aprobado por Marta
2	Pedir al cliente los datos básicos para cotizar (tipo de bien, año, localidad)	SOLO	Datos mínimos, sin documentos de identidad	Sensibilidad: no pide DNI, tarjeta ni claves
3	Recordar un vencimiento de póliza con mensaje pre-aprobado	SOLO	Texto fijo, una vez, en horario de oficina	Destinatario: coincide con el titular registrado
4	Preparar un borrador de cotización comparativa	APRUEBA UNA PERSONA (Marta)	El agente arma; el contenido compromete a la productora	Fuente: cotizaciones vigentes. Monto: cada precio contra la fuente
5	Enviar la cotización al cliente	APRUEBA UNA PERSONA (Marta)	Sale a un tercero y no se puede «des-enviar»	Destinatario correcto. Reversibilidad: baja
6	Derivar un reclamo o siniestro a una persona	APRUEBA UNA PERSONA (quien esté de guardia)	El agente identifica y deriva; no resuelve	Sensibilidad: alta. Se pasa el contexto completo
7	Modificar datos de una póliza o pedir un endoso	NUNCA	Cambia una obligación contractual	—
8	Prometer cobertura, precio final o plazo de pago de un siniestro	NUNCA	Compromete a la empresa sin respaldo	—
9	Emitir, anular, cobrar o pagar	NUNCA	Dinero y obligaciones; irreversible	—
10	Pedir por chat DNI completo, tarjeta, claves o fotos de documentos	NUNCA	Riesgo de privacidad innecesario	—

Paso 4 · Las tres reglas que hacen que la matriz funcione

- 1. Ante la duda, sube de nivel.** Si el agente no está seguro de en qué fila cae un pedido, lo trata como «APRUEBA UNA PERSONA».
- 2. Toda acción deja registro.** Si no se puede reconstruir qué pasó, la acción no es de nivel SOLO. (Ver el recurso «Los cuatro datos que deben quedar registrados en cada acción de un agente».)
- 3. Una persona responde por el agente.** La matriz lleva un nombre propio, no un área.

Paso 5 · Revisarla

Revisá la matriz después de las primeras dos semanas de uso con casos reales: ¿qué pedidos no entraban en ninguna fila? Agregalos. ¿Qué acción SOLO produjo un problema? Subila de nivel.

Tu turno (10 minutos)

Elegí **un** agente o automatización que uses o estés por usar. Completá las primeras cinco filas con acciones reales y asignales un nivel. Anotá en qué fila te trabaste; ese es el límite que tu equipo necesita definir.

Siguiente paso. Si querés la guía de cinco preguntas y la plantilla de dos páginas para completar con tu equipo: kalkoralabs.com/guiia

Límites de esta hoja

Es un ejemplo de método, no asesoramiento legal, regulatorio ni de seguros. Las reglas de tu actividad pueden exigir más controles. Los datos del caso son inventados.