

Los cuatro datos que deben quedar registrados en cada acción de un agente

Plantilla de registro con ejemplos sintéticos

El problema

Guardar «el agente hizo X» no permite reconstruir una decisión. Si no podés explicar qué pidió, qué vio, quién lo habilitó y qué cambió, el registro no alcanza. El registro tiene que servir para **explicar, corregir y aprender**.

Los cuatro datos

#	Dato	Pregunta que responde	Ejemplo sintético
1	El pedido exacto	¿Qué se le pidió, con qué palabras?	«Enviar el comparativo al cliente C-014»
2	La evidencia disponible	¿Qué información usó y en qué versión?	«Tarifas cargadas el 2026-11-01 (v2026-11-01)»
3	La regla o autoridad que la habilitó	¿Con qué permiso actuó y quién aprobó?	«Fila 5 de la matriz; aprobó Marta, 10:28»
4	El resultado y su reversión	¿Qué cambió y cómo se corrige?	«Se envió al número registrado; si hay error, mensaje de corrección y aviso a Marta»

Cómo usar la plantilla CSV

- Abrí `kalkora_r2_registro_acciones_plantilla_v0.1.csv` en una planilla. Las 10 filas son ejemplos inventados: borralas antes de usarla.
- Una fila por acción, **incluidas las rechazadas**: una acción que el agente no hizo porque la regla se lo impidió también es información.
- Las columnas 1 a 4 son obligatorias. Si no podés completar una, la acción no debería ser de nivel «SOLO».
- Las columnas `id_accion`, `fecha_hora`, `agente` y `aprobacion` ayudan a ordenar y a encontrar responsables.

Prueba de 10 minutos

Tomá tu última acción de un agente o automatización y completá una fila. Marcá qué campo no pudiste llenar. Eso es lo que hoy no podrías reconstruir.

Ejemplo: cinco filas de la plantilla

Caso ficticio de una productora de seguros. Las filas de la matriz que se mencionan son las del recurso «Autoridad de un agente: qué hace solo, qué aprueba una persona y qué nunca hace». La plantilla CSV completa suma fecha, agente y aprobación.

ID	1 · Pedido exacto	2 · Evidencia y versión	3 · Regla o autoridad	4 · Resultado y reversión
A-001	Cliente pregunta el horario de atención	Texto 'horarios' v3 aprobado por Marta	Fila 1 de la matriz: SOLO	Respondió con el texto v3 — Reversión: no aplica: información fija
A-004	Armar comparativo de cotización para el cliente C-014 (ficticio)	Tarifas vigentes cargadas el 2026-11-01 (v2026-11-01)	Fila 4: APRUEBA UNA PERSONA. Aprobación: Pendiente de Marta	Dejó borrador en estado 'por revisar'; no lo envió — Reversión: descartar el borrador
A-005	Enviar el comparativo A-004 al cliente C-014	Borrador A-004 aprobado; precios contrastados con la fuente	Fila 5: APRUEBA UNA PERSONA. Aprobación: Marta, 2026-11-02 10:28	Envío el comparativo al número registrado — Reversión: mensaje de corrección + aviso a Marta; el envío no se deshace
A-007	Cliente pide cambiar la patente de la póliza P-0002 (ficticia)	Mensaje del cliente	Fila 7: NUNCA. Aprobación: Rechazada por regla	No modificó nada; derivó a una persona — Reversión: no aplica: no se ejecutó
A-010	Solicitud ambigua: 'arreglame lo de la póliza'	Mensaje del cliente	Regla 1: ante la duda, sube de nivel. Aprobación: Derivada a Marta	No actuó; pidió que una persona aclare — Reversión: no aplica: no se ejecutó

Lo que este registro no hace

- No reemplaza controles de seguridad, auditoría independiente ni requisitos legales o regulatorios de tu actividad.
- No garantiza que un agente actúe bien: permite entender qué pasó cuando algo sale mal.
- No incluyas datos personales reales en un registro de ejemplo ni en lo que compartas con terceros.

Usalo dentro de tu equipo

Completá la plantilla internamente con tu última acción y revisá qué campo no pudiste llenar. No hace falta enviar nada a KALKORA: no mandes datos de clientes ni de tu operación por ningún canal.

Siguiente paso. Guía de cinco preguntas y plantilla de autoridad para completar con tu equipo:

kalkoralabs.com/guia