

Procedimiento de una página (SOP): Respuesta a consultas con IA

Plantilla operativa para responder consultas habituales rápido, con tono uniforme y control humano obligatorio

Objetivo del procedimiento: responder consultas frecuentes en menos de 2 horas hábiles, con información técnica correcta y tono consistente.

Disparador: ingreso de mensaje por WhatsApp, correo o formulario web.

Responsable del proceso: Quien atiende la mesa de ayuda / operador nombrado.

Revisor de control: Responsable de área / titular.

Flujo paso a paso con asignación de roles

#	Paso operativo	Responsable	Intervención IA
1	Leer la consulta y clasificarla: frecuente, particular o reclamo.	Operador humano	—
2	Si es frecuente, buscar la respuesta modelo en la base aprobada.	Operador humano	—
3	Si no hay respuesta modelo, pedir un borrador a la IA usando plantilla de prompt, sin incluir datos personales del cliente.	Operador humano	Prepara borrador
4	PUNTO DE REVISIÓN HUMANA: Verificar precio, plazos, condiciones y políticas contra la fuente oficial interna.	Operador / Revisor	PROHIBIDO (solo humano)
5	Personalizar el borrador (nombre del cliente, saludo) y enviar.	Operador humano	—
6	Si es reclamo o siniestro: no responder con IA; derivar a una persona nombrada.	Operador humano	—
7	Semanalmente: consolidar consultas nuevas resueltas para nutrir la base de respuestas aprobadas.	Responsable de área	Prepara síntesis

Reglas de control innegociables

- **La IA nunca envía directamente:** solo redacta propuestas de respuesta en un entorno privado.
- **Precios y plazos bajo control:** ningún importe o compromiso de entrega sale sin validación contra lista de precios vigente.
- **Reclamos y situaciones conflictivas:** se excluyen automáticamente de cualquier procesamiento automatizado.

Métricas de cumplimiento sugeridas

- Tiempo promedio de primera respuesta (meta: < 2 horas).
- Tasa de consultas que requieren aclaración por respuesta incompleta (meta: < 5%).