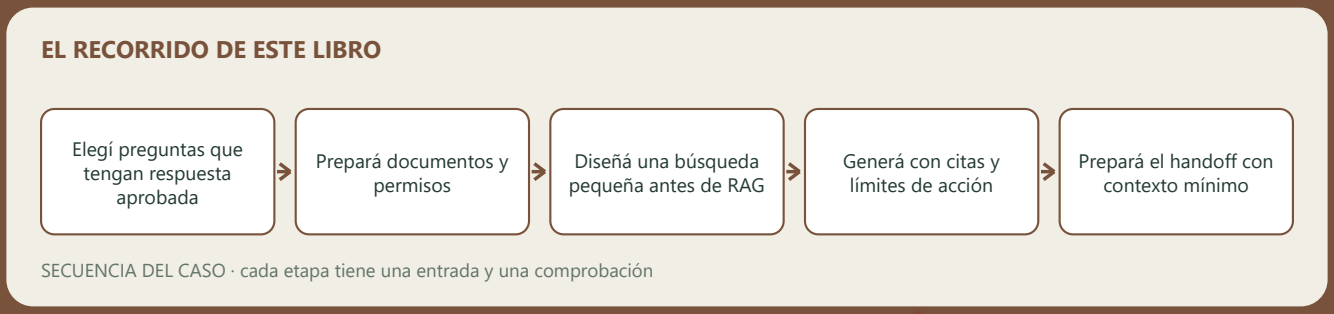
Un asistente de soporte que cita sus fuentes

Un asistente de respuestas en borrador con evidencia y derivación humana.



Del mapa mental a la prueba reproducible. Casos ficticios, límites visibles y recursos editables.

MUESTRA EDUCATIVA

Cómo aprovechar la guía

Un asistente de respuestas en borrador con evidencia y derivación humana.

Nivel inicial

Lee el flujo de cada mapa, reproduce el ejemplo y anota términos que todavía no conoces. Empieza con datos ficticios y alcanza el criterio de aceptación antes de conectar una cuenta real.

Nivel intermedio

Adapta el caso a un proceso propio, registra cambios y ejecuta casos positivos y negativos. Mantén cada proveedor y ambiente separado.

Nivel avanzado

Revisa concurrencia, permisos, recuperación, trazabilidad y límites del proveedor. Prueba qué pasa ante timeout, duplicado, revocación y cambio de contrato.

DE LA PRÁCTICA A LA OPERACIÓN



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

MUESTRA EDUCATIVA

01 · Elegí preguntas que tengan respuesta aprobada

El asistente no empieza con un modelo, empieza con una política. Selecciona diez preguntas repetidas con respuesta validada por el dueño del negocio. Separa producto, envío digital, devolución y acceso. Si el equipo responde distinto según quién atienda, primero resuelve esa discrepancia. Una respuesta automatizada multiplica una regla ambigua. Este taller construye borradores y no publica respuestas a clientes.

ELEGÍ PREGUNTAS QUE TENGAN RESPUESTA APROBADA



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

IDEA QUE TENÉS QUE RETENER

Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente.

MUESTRA EDUCATIVA

Qué confirma el avance

Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente.

Taller · Elegí preguntas que tengan respuesta aprobada

Pasos y resultado esperado

Paso	Acción	Evidencia esperada
1	Reuní preguntas anonimizadas	Registrar qué cambió y conservar la entrada de prueba
2	Asigná respuesta y responsable	Registrar qué cambió y conservar la entrada de prueba
3	Marcá las que requieren decisión	Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente.

Revisión antes de seguir

Realiza primero el ejercicio con fixture y registra el resultado. Antes de conectar cuentas, verifica documentación vigente, ambiente y permisos. Las acciones externas de este taller no se ejecutaron.

Escribí la salida concreta de este taller en el cuaderno. No marques listo por haber seguido los pasos: conserva evidencia reproducible.

MUESTRA EDUCATIVA

Caso guiado · Elegí preguntas que tengan respuesta aprobada

Entrada de referencia

```
¿Puedo descargar otra vez? Fuente: política-acceso-v1, sección 2. Falta definir plazo: no inventar lo.
```

Pregunta de transferencia

Usa este mismo caso para investigar el límite: Realiza primero el ejercicio con fixture y registra el resultado. Antes de conectar cuentas, verifica documentación vigente, ambiente y permisos. Las acciones externas de este taller no se ejecutaron. Repite con un dato o permiso que cambie y anota qué debe permanecer intacto. No cambies dos condiciones a la vez.

SOLUCIÓN Y CRITERIO

Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente. Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente.

MUESTRA EDUCATIVA

Ejercicio en tres pasadas

Pasada	Qué haces	Qué anotas
Base	Reproduce la entrada de referencia tal como está.	¿La evidencia cumple el criterio del capítulo?
Límite	Cambia una sola condición ligada a la pregunta de transferencia.	¿Qué dato, permiso o estado provoca el cambio?
Cierre	Aplica la regla y decide continuar, detener o pedir revisión.	¿Qué resultado guardas y quién toma la siguiente acción?

REGISTRO REPRODUCIBLE



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

Pruebas de límite · Elegí preguntas que tengan respuesta aprobada

Antes de conectar una cuenta real, comprueba estos cuatro comportamientos con fixtures o ejemplos controlados.

Caso	Entrada alternativa	Resultado esperado
Entrada normal	Fixture completo y autorizado	Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente.
Dato faltante	Retirar una condición necesaria	Marcar pendiente; no declarar éxito.
Permiso/ambiente	Usar credencial o destino incorrecto	Denegar antes del efecto y dejar evidencia.
Resultado incierto	Simular timeout o repetir la petición	Consultar estado, conciliar y evitar efecto duplicado.

CÓMO DECIDIR EL SIGUIENTE PASO



SECUENCIA DEL CASO · cada etapa tiene una entrada y una comprobación

MUESTRA EDUCATIVA

Qué registra la persona que prueba

Conserva identificador de prueba, ambiente, entrada anonimizada, resultado y responsable. Si el resultado no es claro, marca revisión pendiente en vez de resolverla con una suposición.

PUERTA DE SALIDA

Cada respuesta aceptada tiene una regla aprobada y fuente.