Álvaro Maureira
Comunidad IA

S11 · FICHA DE ESTUDIO

Responder con fuentes y saber cuándo derivar

Distingue el dato, el faltante y la decisión que necesita una persona.

Ir a la práctica S11

Para qué sirve en un negocio

Ante una consulta de un posible cliente, el objetivo de esta práctica es construir una respuesta que otra persona pueda contrastar y reconocer qué decisión queda fuera del alcance disponible. Separar lo que sabemos, lo que falta y lo que podemos hacer ayuda a preparar una atención revisable. Aquí se trabaja en un documento: no se implementa un asistente autónomo ni se promete un resultado comercial.

Al terminar conservarás tres piezas: una base de respuestas, un árbol de atención y un paquete de derivación. Primero aprende el método con otro ejemplo; después vuelve a tus consultas y completa tus propias decisiones.

Tres conceptos que conviene separar

Fuente y cobertura. La fuente es el registro que permite comprobar una afirmación. Anota su nombre y versión junto al dato utilizado. Que un documento exista no significa que contenga todo lo que te preguntan: distingue lo que aparece, lo que falta y lo que sólo estás suponiendo. Antes de redactar, comprueba que puedes señalar el fragmento que sostiene cada frase.

Información y acción. Informar sobre un dato no es ejecutar una operación. Una misma consulta puede mezclar ambas cosas: analiza cada parte por separado y revisa tanto la evidencia como la autoridad disponible. El permiso de lectura no se convierte por sí solo en permiso para reservar, pedir o comunicar.

Borrador y derivación. El borrador es una respuesta de práctica con sus límites visibles. Si otra persona debe confirmar algo, deja esa confirmación pendiente. Derivar consiste en preparar el contexto de una decisión, no en prometer que alguien responderá en un plazo o realizará una acción.

Un ejemplo ficticio para aprender el método

Este ejemplo es NUEVO y didáctico. Sus datos se inventan expresamente aquí; no son información de un servicio real, ni respuestas del Caso B de tu cuaderno.

Imagina una ficha llamada **Taller-demo, v1**. Describe un taller grupal sobre cómo ordenar preguntas de clientes y una duración de **45 minutos**. El precio, los cupos y la posibilidad de adaptarlo a una empresa figuran como **N/D**. Sólo tienes acceso de lectura al documento; no se habilita una agenda ni se envían mensajes.

Una persona pregunta: «¿Qué tema cubre y pueden adaptarlo para mi equipo?». Para enseñar la separación, divide la consulta en dos fragmentos. El tema tiene un dato explícito en esta ficha inventada; la adaptación no está confirmada. Un borrador exclusivamente didáctico podría indicar: «La ficha Taller-demo v1 describe un taller sobre cómo ordenar preguntas de clientes. La adaptación para un equipo queda por confirmar». La segunda frase conserva el faltante: no lo convierte en una oferta.

Si después pide agendarlo, conocer el tema no demuestra autoridad para hacerlo. En tu documento mantendrías la petición separada y prepararías la decisión que requiere revisión, sin ejecutar la agenda. Para esa derivación reunirías la pregunta, la ficha y versión, el dato faltante, el borrador y la decisión requerida. Si no hay responsable definido, escribirías «pendiente»; no añadirías un plazo ni datos de contacto innecesarios.

Convierte el razonamiento en un árbol

El árbol puede ser una lista sencilla. Empieza por comprobar si puedes consultar la fuente y su vigencia. Si no puedes, registra esa limitación; no saltes directamente a una respuesta segura. Si la fuente está disponible, revisa qué parte de la consulta cubre. Después distingue información de acción y comprueba el alcance antes de proponer el siguiente paso en tu documento. Cada rama debe decir qué harías en la práctica y qué quedaría pendiente. Es una guía de razonamiento, no una automatización activa.

Ahora vuelve a tu práctica

Abre S11 · Base de respuestas y conserva los datos del caso tal como están.

Elige una de las tres consultas sin usar este ejemplo como solución. ¿Qué dato buscarías y dónde? ¿Qué falta? ¿La petición contiene información, acción o ambas? ¿Qué autoridad está realmente disponible? Deja tu clasificación abierta hasta revisar el alcance. Luego completa las tres consultas en tu propia base. No se proporciona aquí una clasificación, respuesta ni responsable para ellas.

Dibuja tu árbol incluyendo una fuente ausente o de vigencia no comprobable. Elige, según tu propio análisis, un caso que necesite revisión humana y prepara su paquete de derivación.

Qué evidencia conservar y cómo revisarte

Conserva la base de tres consultas, el árbol legible y el paquete de derivación. Revisa si cada frase del borrador tiene fuente y versión; si los faltantes siguen visibles; si has separado dato, operación y permiso; si hay una rama para fuente ausente; y si la derivación aclara la decisión sin añadir compromisos. Estos criterios orientan la revisión: no asignan nota ni prueban un resultado de atención.

Prepara un borrador con IA y revísalo

Pega sólo la ficha demo ficticia anterior o información no sensible y una consulta propia en ChatGPT o en un asistente externo. Puedes usar esta plantilla:

Usa únicamente esta ficha: [pega la fuente y su versión]. Consulta: [escribe tu consulta]. Separa tu propuesta en cuatro partes:

1. **Dato:** indica fuente, versión y fragmento que lo sostiene.
2. **Faltante:** conserva N/D donde no hay información.
3. **Borrador:** propone una respuesta informativa breve con esos límites.
4. **Decisión pendiente:** señala qué necesita revisión de una persona.

Si no puedes consultar la fuente o comprobar su vigencia, dilo. No inventes datos, responsable ni plazo. Separa información de acción; prepara sólo el borrador, sin enviar comunicaciones ni realizar reservas o agendas.

Compara cada afirmación con tu fuente: ¿puedes señalar el fragmento? ¿Sigue visible lo que falta? Guarda tu propia copia. Este uso externo y manual no afirma una integración dentro de Comunidad IA ni envía nada por sí mismo.

Pregúntate: ¿dónde podría haberse colado una promesa?, ¿qué necesita saber quien recibe la derivación?, ¿qué cambiaría si no pudieras comprobar la vigencia de la fuente? Guarda tu propia copia; aquí no se presupone guardado automático, cuenta conectada ni integración activa.

Fuente y alcance

Basado en «S11 · Construye una base de respuestas y derivación», material de alumno R13.

El taller es un ejemplo ficticio creado para esta explicación, distinto del Caso B del cuaderno. Esta ficha es un complemento de estudio; no es una grabación ni acredita una unidad nativa. No ejecuta operaciones ni guarda el trabajo en una cuenta.