

L U M B R E



Conocimiento corporativo, permisos y fuentes

Materia: IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales

03/10/2026

Antes de empezar

Un asistente de empresa no es una caja negra: come documentos oficiales y debe respetar quién puede ver qué. Aquí se diseña esa despena de conocimiento.

QUÉ APRENDERÁS

- Definir de dónde saca su conocimiento un asistente experto, cómo se le asignan fuentes oficiales y cómo los permisos evitan que alguien vea información que no le corresponde.

La despena del asistente



Imagen libre de Wikimedia Commons (CC BY-SA 4.0, autor: José Lazcarro)

VIDEO

Construye agentes de IA para atención al cliente

Cómo pasar de un chatbot genérico a un asistente que resuelve soporte. El curso añade conocimiento propio, permisos y escalamiento.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=9BkjZkHoUhs>

Un asistente experto es tan bueno como las **fuentes** que lo alimentan. Si le das un manual desactualizado, dará respuestas desactualizadas con total seguridad. El primer trabajo no es 'la IA', es **decidir qué documentos son la verdad oficial** y cuáles quedan fuera.

Y no todos pueden ver todo. El archivo de nómina existe, pero un pasante de soporte no debe consultarlo por el chat. Los **permisos** se definen *antes* de construir.

La gobernanza del conocimiento: qué es verdad, cuánto vale y quién la ve.

Elemento	Qué decides	Ejemplo en una PyME
Fuente oficial	Qué documento manda cuando hay duda	El tarifario 2026, no el correo de un vendedor
Versión	Cómo sabes que el dato está vigente	Fecha de última actualización visible
Permiso	Qué perfiles pueden consultar cada fuente	Costos solo para gerencia
Conflicto	Qué pasa si dos fuentes se contradicen	Gana la marcada como oficial; se reporta

Sin permisos, el RAG filtra

Un error clásico: indexar TODOS los documentos en una sola base y dar acceso total al chat. Entonces cualquiera puede preguntar por sueldos o datos de clientes. **El permiso debe aplicarse en la recuperación**, no solo en la pantalla: si el perfil no puede ver el documento, el buscador ni siquiera debe devolverlo.

1. Relaciona cada riesgo con la medida que lo previene.

1.	El asistente responde con un tarifario viejo	-----
1.	Un pasante consulta costos internos	-----
1.	Dos documentos dicen cosas distintas	-----
1.	Una respuesta no se puede auditar	-----

Opciones: Marcar fuente oficial con fecha de vigencia · Filtrar por permiso durante la búsqueda
· Definir cuál manda y reportar el conflicto · Exigir cita de documento y sección

2. El gerente de RR. HH. pide que el asistente responda dudas de sueldos a todo el personal. ¿Cuál es la mejor respuesta?

- ☐ Sí, agregar la nómina al índice para todos: es un solo sistema.
- ☐ Aclarar que los sueldos son confidenciales y proponer un asistente que explique *políticas* de sueldo sin revelar cifras de otros.
- ☐ Prohibir el asistente para RR. HH.
- ☐ Subir la nómina pero decirle al modelo que no las mencione.

3. Basta con aplicar los permisos en la interfaz (ocultar el botón) para que un perfil no acceda a información restringida.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4. Para el asistente del área que elegiste antes, escribe: (a) las 3 fuentes oficiales que sí usará, (b) al menos una fuente que NO debe tocar, (c) un perfil que no puede ver cierta información.

Si no puedes nombrar la fuente oficial, ese dato todavía no es consultable de forma confiable.

Siguiente paso: *Trazabilidad y escalamiento humano* — cómo cada respuesta deja rastro de su origen y cuándo el asistente debe llamar a una persona.

Referencia curricular

Materia:	IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://lumbre.lat/object/iav-c10-r01-0a02>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat