



MANUAL DEL USUARIO • CENTRO DE AYUDA DE SIAC

Centro de Agentes

Deja de pedirle cosas a una IA e incorpora trabajadores digitales. Especialistas permanentes, con instrucciones, habilidades y conocimiento autorizado, que trabajan dentro de procesos donde una persona decide lo que debe decidir una persona.

Dirigido a

Líderes de proceso y administradores

Plataforma

SIAC v1.0.134+repo

Tiempo

25 minutos

Pantallas capturadas

26 de septiembre de 2026

Contenido

1 · Antes de empezar	3
2 · Cómo funciona	4
3 · Tus agentes	5
4 · Incorporar un agente	7
5 · El cerebro del agente	9
6 · Habilidades, cajas y espacios	11
7 · Cajas de herramientas	14
8 · Quién puede usar cada agente	16
9 · Probar y publicar	18
10 · Diseñar el proceso (playbooks)	20
11 · El estudio del playbook	22
12 · Ejecutar un caso (misiones)	25
13 · Todos tus casos, sin abrirlos uno a uno	27
14 · Cuando te toca decidir a ti	28
15 · Por qué SIAC concluyó eso	30
16 · Soluciones listas para operar	32
17 · Lo que este sistema NO hace	33
18 · Preguntas frecuentes	34

CAPÍTULO 1

Antes de empezar

PARA QUIÉN ES

Administradores y líderes de proceso que diseñan agentes y procesos, y las personas que ejecutan y deciden en las misiones.

TIEMPO ESTIMADO

25 minutos

PANTALLAS DE

SIAC v1.0.134+repo · capturadas el 26 de septiembre de 2026

Lo que necesita

- Una cuenta de SIAC. Para crear agentes y procesos, ser administrador o tener el permiso del Centro.
- Los Espacios RAG y las Conexiones que tus agentes van a usar.

Tabla 1. Permisos

Rol	Qué puede hacer aquí
Usuario de la organización	Ver los agentes, iniciar las misiones de los procesos que tiene asignados y decidir cuando le toca.
Administrador de la organización	Incorporar y publicar agentes, diseñar playbooks, asignarlos y decidir quién puede usar cada agente.

CAPÍTULO 2

Cómo funciona

El agente es permanente; la misión es el caso concreto

No se crea un agente por cada caso. Se incorpora **una vez** al Validador Jurídico —con su forma de trabajar, sus reglas y los documentos que puede consultar— y después se le asignan miles de **misiones**: «validar el expediente 2026-000234», «validar el 2026-000235»...

- **Agente:** el especialista permanente: nombre, rol, instrucciones, reglas, modelo y presupuesto.
- **Habilidad:** lo que sabe hacer. Se define una vez y la usan muchos agentes.
- **Conexión:** el acceso a un sistema externo. La habilidad dice *qué* hace; la conexión, *contra qué*.
- **Espacio RAG:** el conocimiento que puede consultar, autorizado agente por agente.
- **Playbook:** el proceso: pasos, decisiones, esperas y dónde interviene una persona. No es un prompt.
- **Misión:** el trabajo concreto sobre un caso real, con su historia completa.



También puede terminar como: Retirado

Ciclo de vida de un agente (uno activo se puede pausar y reanudar sin perder nada)

CAPÍTULO 3

Tus agentes

Toda tu fuerza laboral digital en una pantalla

DÓNDE ESTÁ

Agentes

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/agentes

CUÁNDO USARLA

Para encontrar un agente, ver su estado o incorporar uno nuevo.

Nuevo agente 1 incorpora uno. Busca por nombre, especialidad o rol 2 y cambia entre **Lista** y **Galería** 3. Los agentes se agrupan por su origen 4: lo que te entregó la plataforma, lo hecho a tu medida y lo que creó tu organización. Cada tarjeta 5 es un agente con su personaje, especialidad, versión y **estado** 6; la píldora late cuando está activo. Desde aquí vas también a **Misiones** y **Playbooks**.

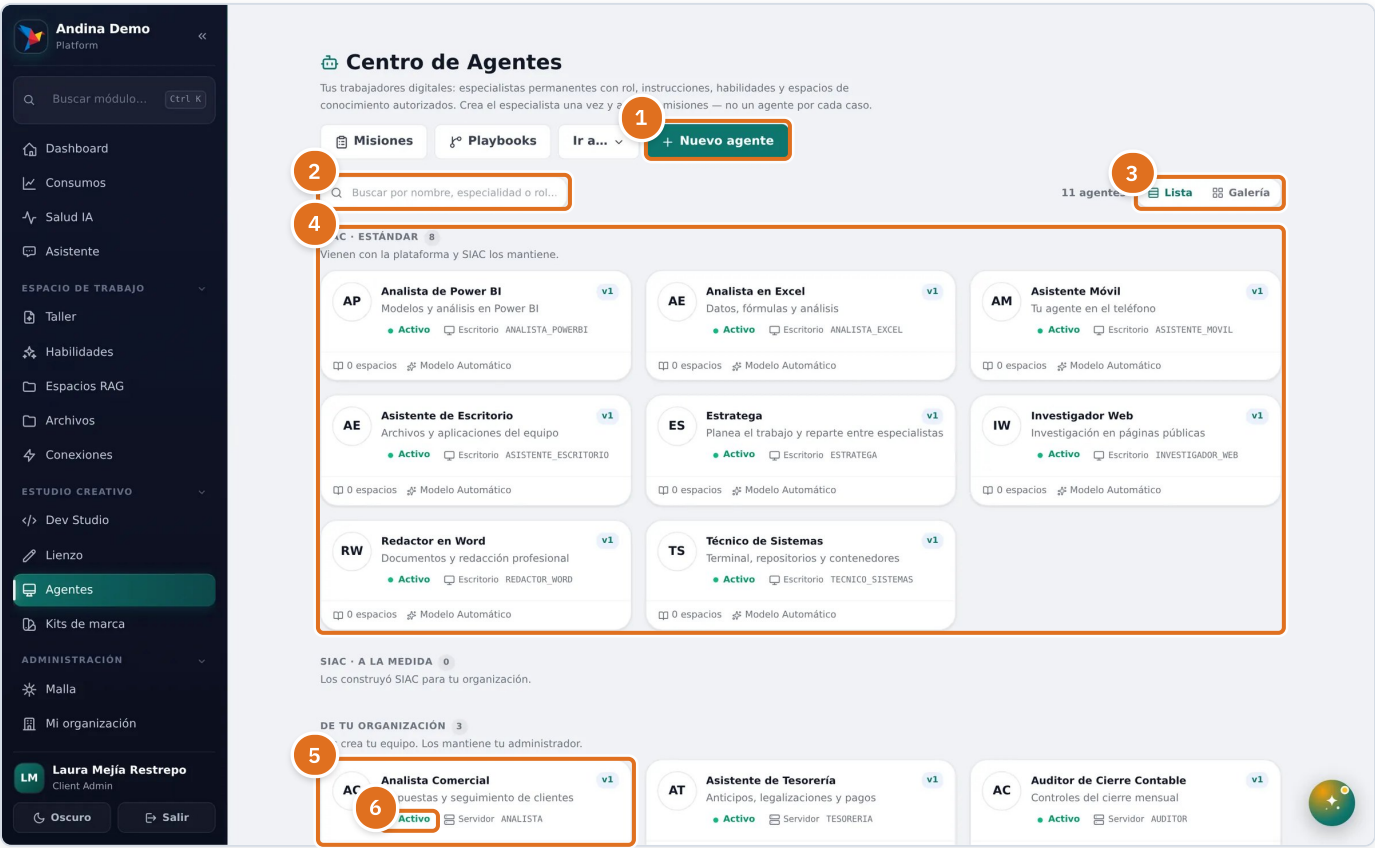


Figura 1. El Centro de Agentes de una organización de ejemplo.

- 1 **Nuevo agente.** Abre el formulario para incorporar un especialista permanente: nombre, especialidad, rol para los playbooks, descripción y personaje.

2 **Buscar por nombre, especialidad o rol...** Filtra los agentes mientras escribes, por su nombre, su especialidad o su rol.

- 3

Lista / Galería. Cambia entre la vista Lista (compacta: estado y modelo) y la Galería (con retrato y apps que maneja); la elección se recuerda.
- 4

Sección por origen. Agrupa los agentes por su origen (lo que te entregó la plataforma, lo hecho a tu medida y lo que creaste tú) con su contador.
- 5

Tarjeta del agente. Un agente con su nombre, especialidad, estado y versión; al pulsarlo abre su ficha (o el estudio, si es un agente de canal).
- 6

Estado. El estado del agente (borrador, activo, pausado...); la píldora late cuando está activo.

Tabla 2. Qué hace cada elemento de «Tus agentes» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Nuevo agente	Abre el formulario para incorporar un especialista permanente: nombre, especialidad, rol para los playbooks, descripción y personaje.
Buscar por nombre, especialidad o rol...	Filtra los agentes mientras escribes, por su nombre, su especialidad o su rol.
Lista / Galería	Cambia entre la vista Lista (compacta: estado y modelo) y la Galería (con retrato y apps que maneja); la elección se recuerda.
Sección por origen	Agrupa los agentes por su origen (lo que te entregó la plataforma, lo hecho a tu medida y lo que creaste tú) con su contador.
Tarjeta del agente	Un agente con su nombre, especialidad, estado y versión; al pulsarlo abre su ficha (o el estudio, si es un agente de canal).
Estado	El estado del agente (borrador, activo, pausado...); la píldora late cuando está activo.

CAPÍTULO 4

Incorporar un agente

Cinco datos; lo técnico lo pone SIAC

DÓNDE ESTÁ

Agentes

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/agentes

CUÁNDO USARLA

Cuando tu organización necesita un especialista nuevo (un validador, un redactor, un analista).

Nuevo agente 1 abre el alta 2. Das nombre 3, especialidad y el **rol** con el que los procesos lo buscarán (por ejemplo **VALIDADOR_JURIDICO**), y eliges su personaje del Elenco: quince robots de la familia de SIAC, cada uno reconocible por su silueta y el color de su mirada. SIAC crea por detrás su identidad de ejecución y la atribución de costos.

Nuevo agente

La incorporación de un agente es permanente. SIAC provisiona por ti la identidad técnica (clave de ejecución, atribución de costos).

Nombre

Analista de Cartera

Especialidad

Validación jurídica

Rol para los playbooks

VALIDADOR_JURIDICO

Descripción

Analiza expedientes de solicitudes de indemnización y determina si la información permite continuar con la evaluación jurídica.

¿Quién es? Su cara se genera a partir de su oficio.

Automático, Ámbar, Lente, Fucsia, Sombra, Radio, Brasa, Lupa, Circuito, Brizna, Brote, Radar, Neón, Disco, Gráfica, Diadema, Sabio

Figura 2. El alta de un agente nuevo.

- 1 Nuevo agente.** Abre el formulario para incorporar un especialista permanente: nombre, especialidad, rol para los playbooks, descripción y personaje.
- 2 Nuevo agente.** El formulario de alta: SIAC provisiona por ti la identidad técnica (clave de ejecución y atribución de costos).

- 3 **Nombre.** El nombre del nuevo agente (mínimo 2 caracteres), por ejemplo «Validador Jurídico de Víctimas».
- 4 **Crear agente.** Crea el agente con los datos del formulario y abre su ficha para definir su cerebro y sus espacios.

PASO A PASO

- 1 Pulsa **Nuevo agente** 1.
- 2 Escribe el nombre 3, la especialidad y el rol.
- 3 Elige su personaje y, si quieres, su color de fondo (en **Automático** toma el de su herramienta principal: verde Excel, azul Word).
- 4 Pulsa **Crear agente** 4: se abre su ficha para darle cerebro.

CONSEJO

El personaje **respira** en el selector, para que elijas viéndolo y no una foto, y lo puedes cambiar después en su ficha. Si prefieres que SIAC le **genere una cara** a partir de su oficio, esa opción sigue estando la primera.

Tabla 3. Qué hace cada elemento de «Incorporar un agente» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Nuevo agente	Abre el formulario para incorporar un especialista permanente: nombre, especialidad, rol para los playbooks, descripción y personaje.
Nuevo agente	El formulario de alta: SIAC provisiona por ti la identidad técnica (clave de ejecución y atribución de costos).
Nombre	El nombre del nuevo agente (mínimo 2 caracteres), por ejemplo «Validador Jurídico de Víctimas».
Crear agente	Crea el agente con los datos del formulario y abre su ficha para definir su cerebro y sus espacios.

CAPÍTULO 5

El cerebro del agente

Instrucciones, reglas, modelo y presupuesto

DÓNDE ESTÁ

Agentes > (un agente)

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/agentes/agente/:agentId

CUÁNDO USARLA

Al incorporarlo, y cada vez que quieras cambiar cómo trabaja.

La ficha muestra arriba su credencial 1 y las acciones **Probar** 2 y **Publicar** 3. En la pestaña **Cerebro** 4 van sus **instrucciones principales** 5 y sus **reglas de comportamiento** 6, una por línea («no inventar información», «identificar la fuente de cada dato», «escalar lo que supere su autonomía»); también el **modelo de IA** 7 —«Modelo Automático» es lo recomendado— y un **presupuesto diario** opcional 8.

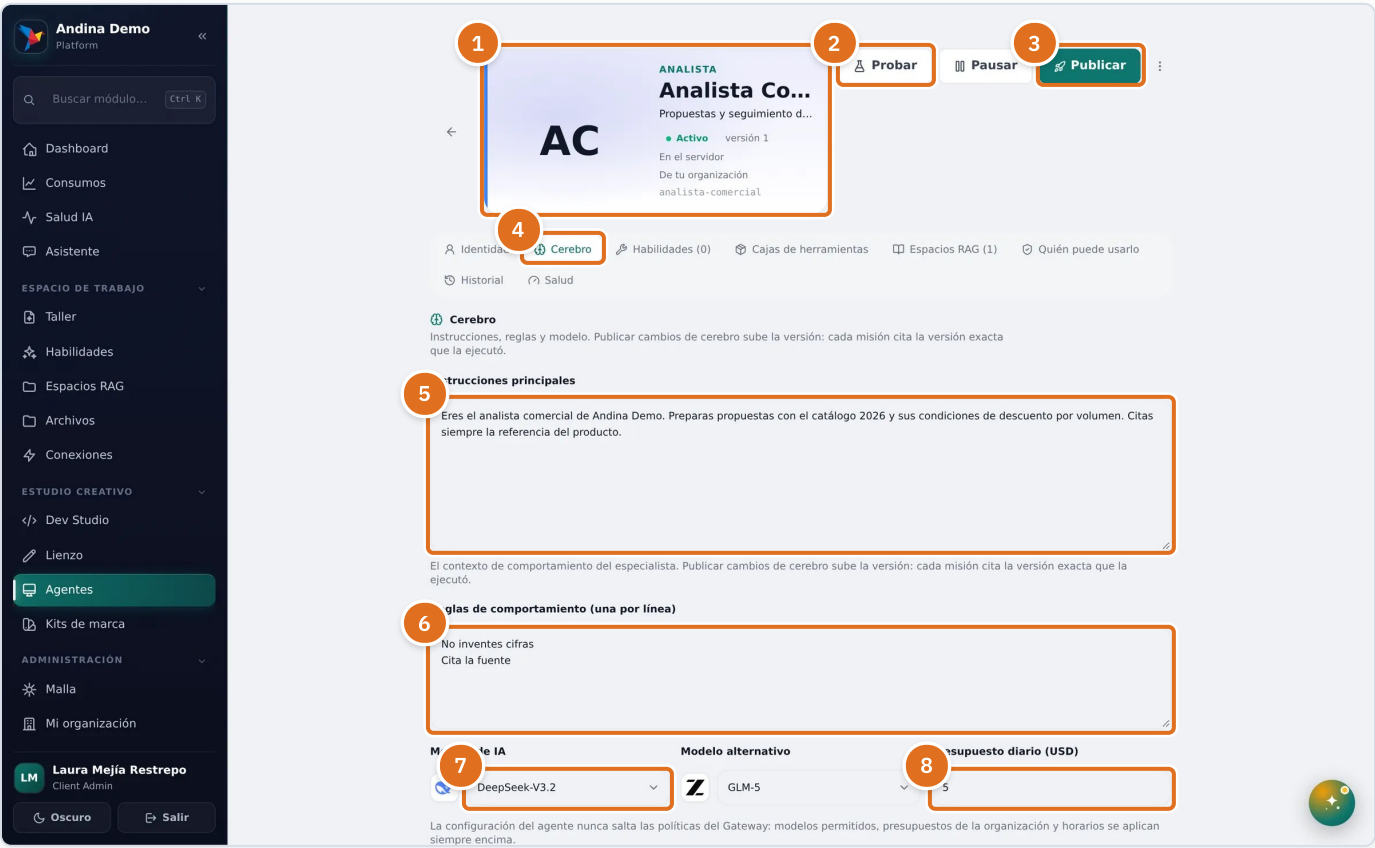


Figura 3. La pestaña «Cerebro» de un agente.

- 1

Credencial. La credencial del agente: su retrato, cargo, nombre y estado; muestra en vivo el personaje y el color que estás eligiendo.
- 2

Probar. Abre una conversación de prueba: un turno real del agente con su cerebro, habilidades y conocimiento; el costo se le atribuye al agente.

- 3

Publicar. Guarda lo pendiente y publica el agente; si cambió su cerebro sube de versión, y cada misión citará la versión que la ejecutó.
- 4

Cerebro. Instrucciones principales, reglas de comportamiento, modelo de IA, modelo alternativo y presupuesto diario.
- 5

Instrucciones principales. El contexto de comportamiento del especialista; publicar un cambio aquí sube la versión.
- 6

Reglas de comportamiento (una por línea). Reglas que el agente siempre cumple, una por línea (por ejemplo «No inventar información»).
- 7

Modelo de IA. El modelo que usa el agente; «Modelo Automático» es lo recomendado. Las políticas del Gateway siempre se aplican encima.
- 8

Presupuesto diario (USD). Tope de gasto diario del agente; vacío significa sin límite propio (rige el de la organización).

REGLA DEL SISTEMA

Publicar le da una versión citable. Si después cambias su cerebro, la versión sube, y cada misión recuerda con cuál se ejecutó.

Tabla 4. Qué hace cada elemento de «El cerebro del agente» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Credencial	La credencial del agente: su retrato, cargo, nombre y estado; muestra en vivo el personaje y el color que estés eligiendo.
Probar	Abre una conversación de prueba: un turno real del agente con su cerebro, habilidades y conocimiento; el costo se le atribuye al agente.
Publicar	Guarda lo pendiente y publica el agente; si cambió su cerebro sube de versión, y cada misión citará la versión que la ejecutó.
Cerebro	Instrucciones principales, reglas de comportamiento, modelo de IA, modelo alternativo y presupuesto diario.
Instrucciones principales	El contexto de comportamiento del especialista; publicar un cambio aquí sube la versión.
Reglas de comportamiento (una por línea)	Reglas que el agente siempre cumple, una por línea (por ejemplo «No inventar información»).
Modelo de IA	El modelo que usa el agente; «Modelo Automático» es lo recomendado. Las políticas del Gateway siempre se aplican encima.
Presupuesto diario (USD)	Tope de gasto diario del agente; vacío significa sin límite propio (rige el de la organización).

CAPÍTULO 6

Habilidades, cajas y espacios

Qué sabe hacer, con qué herramientas y qué puede leer

DÓNDE ESTÁ

[Agentes](#) > [\(un agente\)](#)

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

`/agentes/agente/:agentId`

CUÁNDO USARLA

Cuando el agente necesita una capacidad nueva o acceso a un conocimiento.

- **Habilidades 1:** cada concesión fija la **versión exacta**; si mañana la habilidad cambia, este agente sigue con la que se le dio.
- **Cajas de herramientas 2:** el agente recibe cajas completas (la Caja Siigo, la Caja Word...), no herramientas sueltas. Al abrir una caja podas lo que ese agente no necesita («Word sin Revisar»), y el contador te dice qué quedó.
- **Espacios RAG 3:** lo que puede leer. **No hereda los permisos de nadie:** solo lee lo que autorizas aquí, completo o por carpetas 4.

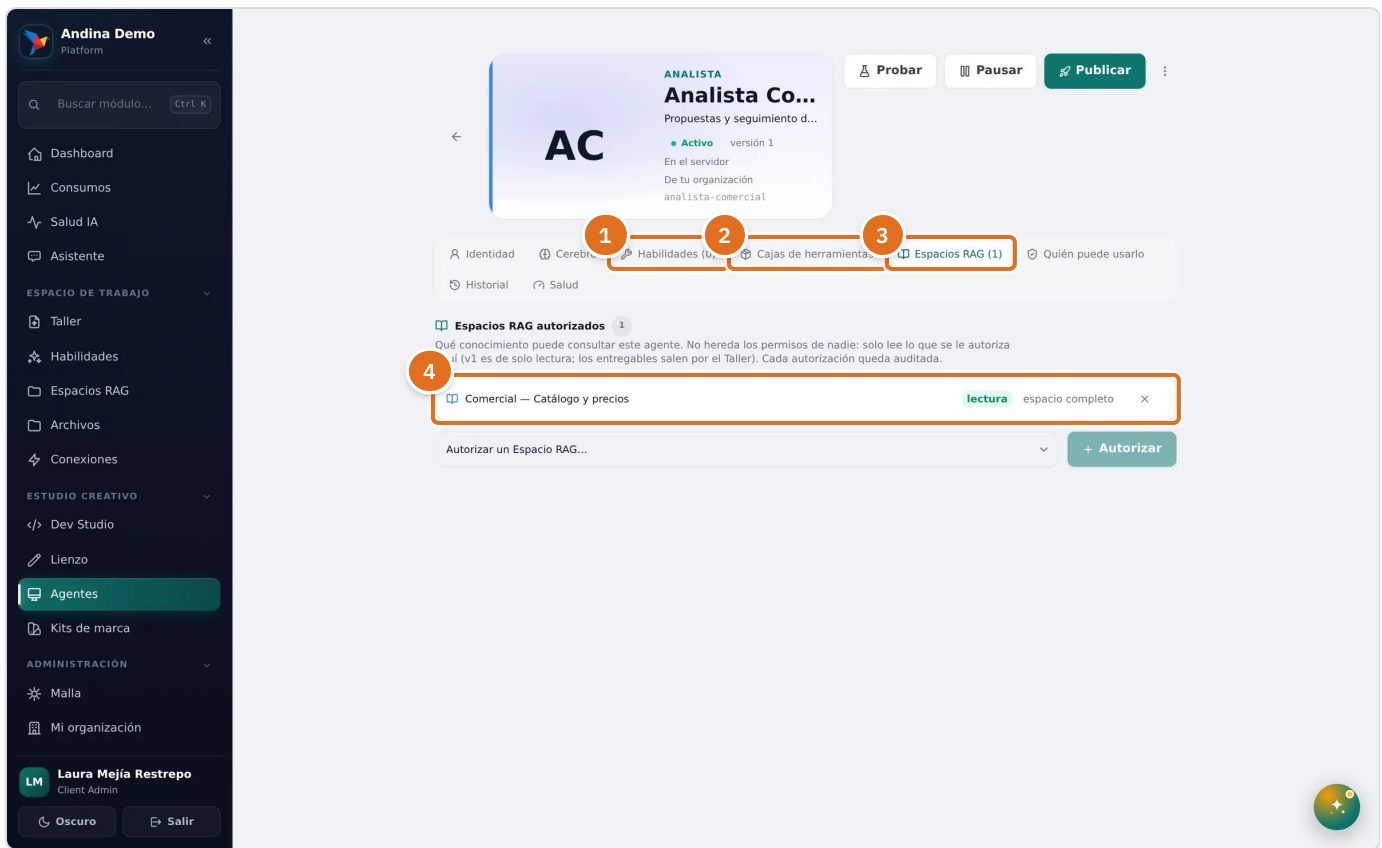


Figura 4. Los Espacios RAG autorizados a un agente.

- 1 Habilidades.** Las habilidades concedidas al agente, cada una fijada a una versión exacta; aquí se conceden o se quitan.
- 2 Cajas de herramientas.** Las cajas de herramientas que el agente lleva a cualquier playbook, con su poda por niveles.
- 3 Espacios RAG.** Los Espacios de conocimiento que el agente puede leer: no hereda permisos de nadie, solo lee lo que se le autoriza aquí.
- 4 Espacios RAG.** Los Espacios autorizados, con su alcance (espacio completo o carpetas) y el botón para quitarlos.

REGLA DEL SISTEMA

Una caja agrupa, jamás otorga: las conexiones se cablean aparte, y escribir exige que el paso lo autorice y que una persona confirme lo que se va a escribir.

Tabla 5. Qué hace cada elemento de «Habilidades, cajas y espacios» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Habilidades	Las habilidades concedidas al agente, cada una fijada a una versión exacta; aquí se conceden o se quitan.
Cajas de herramientas	Las cajas de herramientas que el agente lleva a cualquier playbook, con su poda por niveles.
Espacios RAG	Los Espacios de conocimiento que el agente puede leer: no hereda permisos de nadie, solo lee lo que se le autoriza aquí.
Espacios RAG	Los Espacios autorizados, con su alcance (espacio completo o carpetas) y el botón para quitarlos.

CAPÍTULO 7

Cajas de herramientas

El agente recibe cajas, no herramientas sueltas

DÓNDE ESTÁ

[Agentes](#) > [\(un agente\)](#) > [Cajas](#)

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

`/agentes/agente/:agentId`

CUÁNDO USARLA

Al darle capacidades a un agente o a un paso de un playbook.

Una **Caja de herramientas** agrupa capacidades afines: la **Caja Siigo** trae todo lo del ERP, la **Caja Word** lo del complemento de Word organizado como su cinta (Insertar · Formato · Revisar...), la **Caja Taller** los entregables. Al armar un playbook o un agente eliges cajas completas: nadie marca 69 herramientas una a una ni se le olvida una.

- **La poda vive en tu asignación.** Abres la caja, ves su árbol por niveles y quitas lo que ese paso no necesita («Word sin Revisar», «Salesforce con Contabilidad en solo lectura»). La caja sigue siendo una sola; cada uso lleva su propio recorte, y el contador («18 de 24 activas») te dice siempre qué quedó. Lo excluido queda tachado, jamás invisible.
- **Crece sola, sin sorpresas.** Una herramienta nueva cae automáticamente en su caja y su nivel; tus podas se respetan (lo que quitaste de una rama, quitado sigue). Y cada misión congela la lista exacta con la que trabajó: la auditoría siempre sabe qué tenía el agente.
- **Agrupar, jamás otorga.** Incluir una caja no salta ninguna llave: las conexiones se cablean aparte, las escrituras exigen que el paso las autorice y que una persona confirme viendo qué se va a escribir.
- **Las cajas de superficie sugieren, tu equipo decide.** Las capacidades de Word, Excel, Chrome o tu equipo viajan en el Encargo como **capacidades sugeridas**; la política de tu SIAC Desktop es la que manda sobre lo que de verdad se puede hacer ahí.
- **Y en Word y Excel, eliges quién te atiende.** En el panel del complemento puedes cambiar del asistente estándar a un **agente del Centro**: su cerebro guía el turno y su caja decide qué herramientas del documento están disponibles («Word sin Revisar» se siente exactamente así). Tú sigues al mando de tu documento.

CONSEJO

Ejemplo: «Constructor de documentos» = Caja Taller + Caja Conocimiento. ¿Quieres la versión que diseña al máximo? Añádele una caja «Word Design» con tus guías de estilo: es una caja más, no otro agente clonado.

IMPORTANTE

Si hay varias conexiones del mismo sistema (dos HubSpot, por ejemplo), la caja te avisa: elige cuál usa cada habilidad.

CAPÍTULO 8

Quién puede usar cada agente

Un agente existe para tu empresa; tú decides quién lo elige

DÓNDE ESTÁ Agentes > (un agente) > Quién puede usarlo	DIRECCIÓN /agentes/agente/:agentId
QUIÉN LA USA Cualquier usuario con acceso	CUÁNDO USARLA Cuando el agente debe aparecer en el selector de SIAC Desktop y de los complementos de Office.

La pestaña **Quién puede usarlo** 1 decide quién ve al agente en su selector. El **alcance actual** 2 dice quién puede elegirlo hoy; **Aprobar** 3 suma una persona, un área —que alcanza a toda su rama— o un rol, o «Toda la compañía».

The screenshot shows the SIAC interface for configuring an agent. The sidebar on the left contains navigation links: Dashboard, Consumos, Salud IA, Asistente, Espacio de Trabajo, Taller, Habilidades, Espacios RAG, Archivos, Conexiones, Estudio Creativo, Dev Studio, Lienzo, Agentes (highlighted), Kits de marca, and Administración. The main content area displays the configuration for an agent named 'Analista Comercial'. At the top, there are buttons for 'Probar', 'Pausar', and 'Publicar'. Below these, the agent's details are shown, including its name, version, and status. A section titled 'Quién puede elegir a este agente' explains the configuration options. Three numbered callouts highlight specific features: 1. 'Quién puede usarlo' (Who can use it) - a button to select who can see the agent. 2. 'Alcance actual' (Current scope) - a dropdown menu showing the current scope of the agent. 3. 'Aprobar' (Approve) - a button to approve the agent's configuration.

Figura 5. El alcance de un agente aprobado para un área.

- 1 Quién puede usarlo.** Quién puede elegir este agente en SIAC Desktop y los complementos; aprobar no da permisos nuevos a la persona.
- 2 Alcance actual.** Quién puede elegir hoy al agente: nadie (solo administradores), unas personas, áreas o roles, o toda la compañía.

- 3 Aprobar.** Aprueba a la persona, área o rol elegido para que el agente aparezca en su selector.

IMPORTANTE

Sin aprobar, solo lo ven los administradores: aparecer en el selector de toda la empresa debe ser una decisión.

REGLA DEL SISTEMA

Aprobar **no** reparte permisos: quien trabaja sigue siendo la persona, con sus permisos, sus carpetas, la política firmada de su equipo y su presupuesto. El agente presta criterio, caja y modelo; en el registro de consumo queda anotado con qué agente se trabajó, y ese es todo el cambio.

CONSEJO

Aprobar un área alcanza a esa área y a todo lo que cuelga de ella: no hay que ir persona por persona. «Toda la compañía» reemplaza a los demás alcances, porque «todos y además Ventas» haría creer que algo se está limitando.

CONSEJO

En [Accesos y roles](#) > [Acceso al escritorio](#) la columna **Agentes** dice cuántos puede elegir cada persona. Cero significa que trabajará con SIAC, el asistente general, que sigue siendo una respuesta válida.

Tabla 6. Qué hace cada elemento de «Quién puede usar cada agente» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Quién puede usarlo	Quién puede elegir este agente en SIAC Desktop y los complementos; aprobar no da permisos nuevos a la persona.
Alcance actual	Quién puede elegir hoy al agente: nadie (solo administradores), unas personas, áreas o roles, o toda la compañía.
Aprobar	Aprueba a la persona, área o rol elegido para que el agente aparezca en su selector.

CAPÍTULO 9

Probar y publicar

Un turno real antes de ponerlo a trabajar

DÓNDE ESTÁ

[Agentes](#) > [\(un agente\)](#)

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

`/agentes/agente/:agentId`

CUÁNDO USARLA

Antes de publicar, y cada vez que cambies su cerebro.

Probar abre una conversación de prueba 1: un turno **real**, con su costo y su traza, para ver cómo responde. Escríbele 2 como lo haría quien lo va a usar. Cuando te convenza, pulsa **Publicar**.

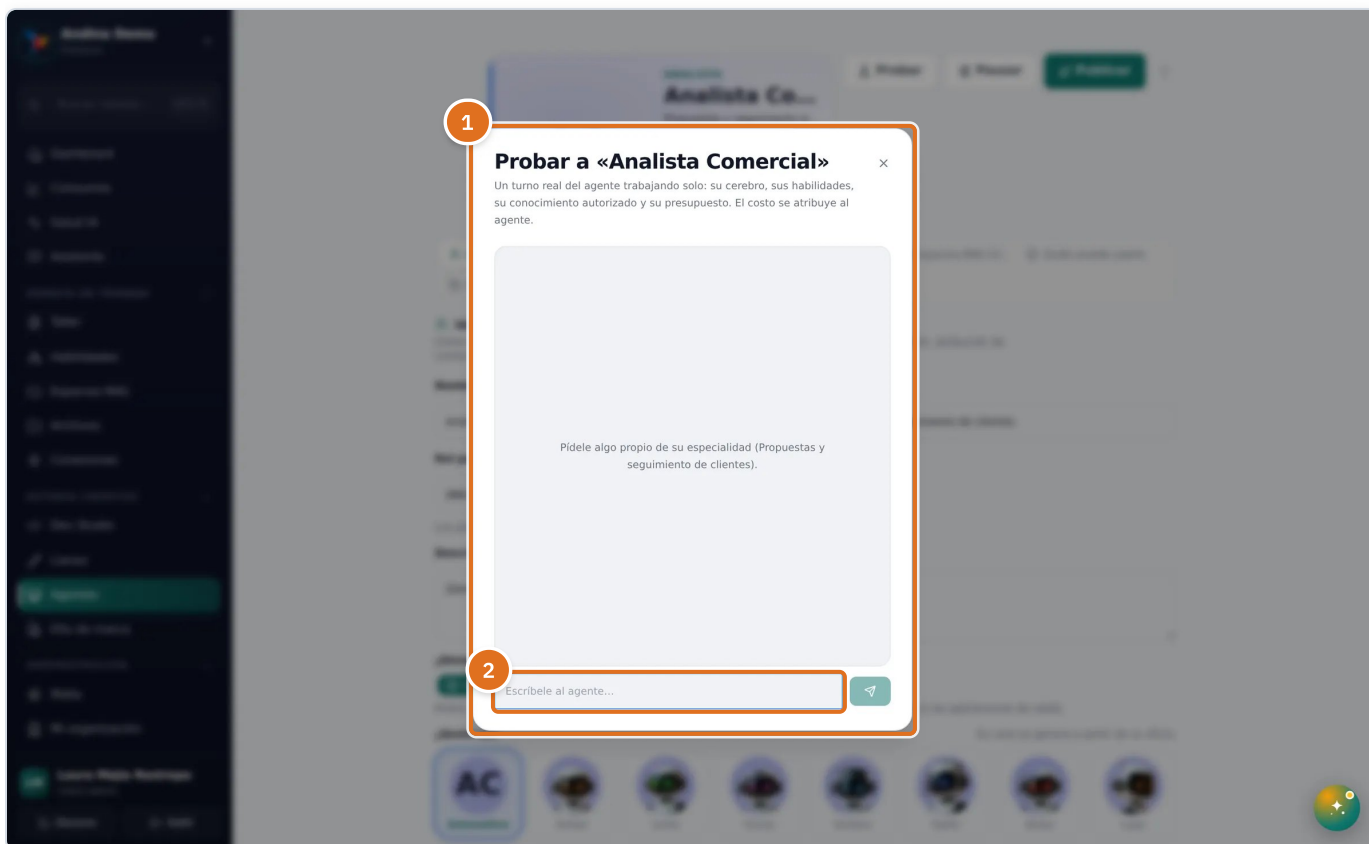


Figura 6. La conversación de prueba con el agente.

- 1 Probar a «agente».** La conversación de prueba con el agente trabajando solo.
- 2 Escribíele al agente...** Escribe un mensaje y pulsa Enter para ver cómo responde el agente.

Tabla 7. Qué hace cada elemento de «Probar y publicar» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Probar a «agente»	La conversación de prueba con el agente trabajando solo.
Esríbele al agente...	Escribe un mensaje y pulsa Enter para ver cómo responde el agente.

CAPÍTULO 10

Diseñar el proceso (playbooks)

Un playbook no es un prompt; es el proceso

DÓNDE ESTÁ

Agentes > Playbooks

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/playbooks

CUÁNDO USARLA

Cuando un trabajo se repite y quieres que siga siempre los mismos pasos, con las mismas reglas.

La lista 1 muestra cada proceso con su versión, sus pasos y su **estado** 2: publicado (las misiones pueden ejecutarlo) o borrador. **Nuevo playbook** 3 crea uno y te lleva a su estudio.

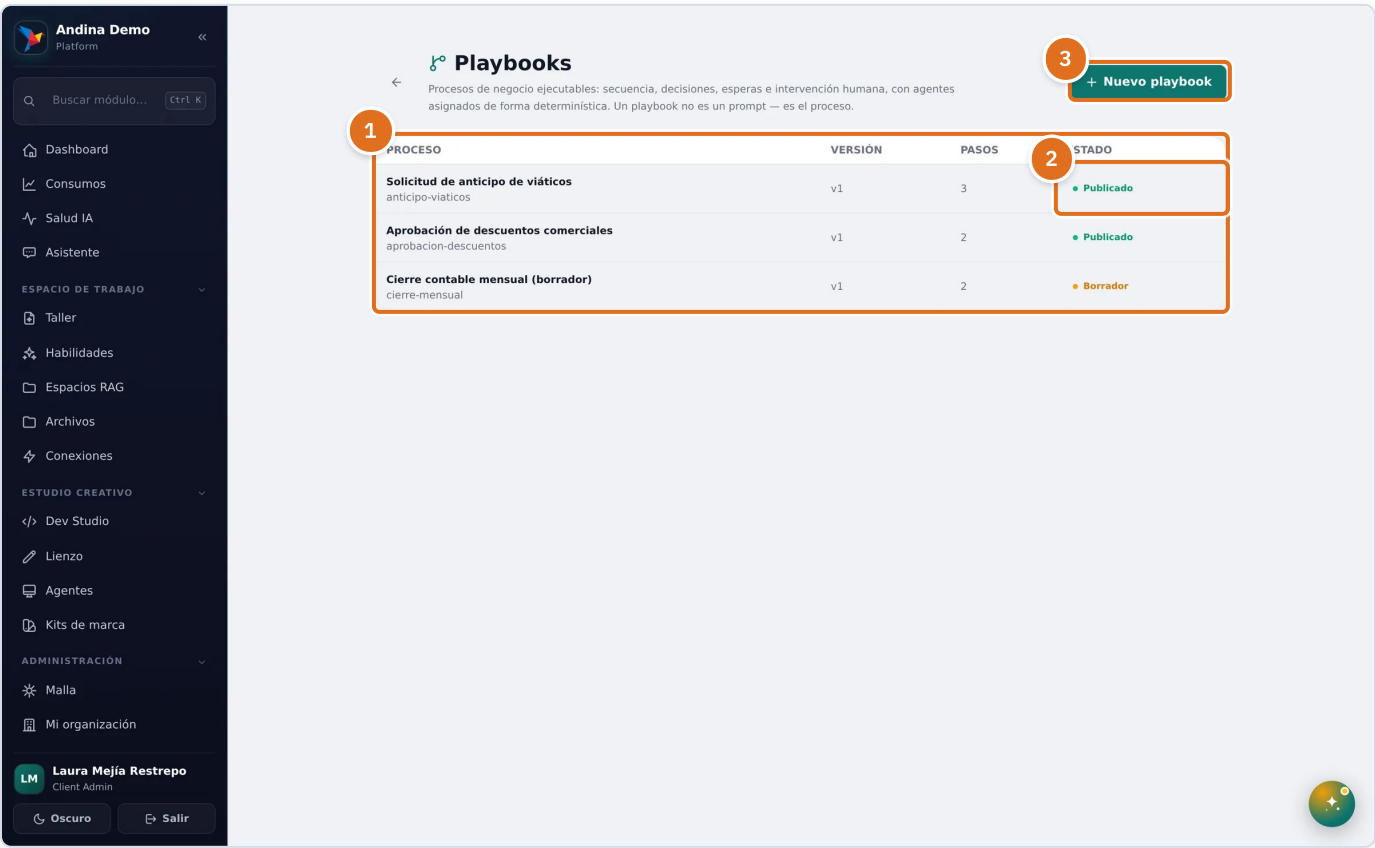


Figura 7. Los procesos de la organización.

- 1

Proceso. La tabla de procesos con su versión, número de pasos y estado.
- 2

Estado. Publicado (las misiones pueden ejecutarlo) o Borrador (aún se edita).
- 3

Nuevo playbook. Abre el diálogo para crear un proceso nuevo; nace como borrador y se edita en el estudio.

Tabla 8. Qué hace cada elemento de «Diseñar el proceso (playbooks)» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Proceso	La tabla de procesos con su versión, número de pasos y estado.
Estado	Publicado (las misiones pueden ejecutarlo) o Borrador (aún se edita).
Nuevo playbook	Abre el diálogo para crear un proceso nuevo; nace como borrador y se edita en el estudio.

CAPÍTULO 11

El estudio del playbook

Pasos, quién los hace y dónde decide una persona

DÓNDE ESTÁ

[Agentes](#) > [Playbooks](#) > [\(un proceso\)](#)

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

`/playbooks/:playbookId`

CUÁNDO USARLA

Al diseñar o cambiar un proceso.

En la pestaña **Proceso** 1 está el lienzo 2: tareas, decisiones, esperas, intervención humana, paralelos y cierre. Cada paso 3 dice quién lo ejecuta, con una de tres reglas:

- **Agente fijo:** siempre ese agente. Para lo crítico.
- **Pool controlado:** cualquiera con ese rol, según una política que tú escribes.
- **Automático:** el gateway elige entre los del rol, con la política por defecto.

Publicar 4 valida que el proceso tenga sentido: que se pueda llegar a todos los pasos, que las decisiones sean deterministas y que ningún camino quede sin salida. En **Asignación** 5 decides quién puede iniciar misiones de ese proceso.

Figura 8. El estudio de un proceso con su lienzo.

- 1 Proceso.** El lienzo del flujo y la lista de pasos del proceso.
- 2 Proceso.** El diagrama del flujo: arrastra los nodos y conecta dos pasos para añadir una salida (solo en borradores).
- 3 Paso.** Un paso del proceso con su tipo, modo de selección de agente y salidas; púlsalo para editarlo.
- 4 Publicar.** Guarda y publica el borrador; si no pasa la validación, los errores aparecen arriba explicando qué falta.
- 5 Asignación.** Quién puede iniciar misiones de este proceso: toda la empresa, un rol, una unidad o un usuario.

SI SIAC NO LO DEJA AVANZAR

«No publica aún»

Por qué aparece. Un paso no tiene regla de selección de agente, o hay pasos inalcanzables o caminos sin salida.

Qué hacer. Lee la lista de errores arriba del estudio y corrige cada paso que nombra.

Tabla 9. Qué hace cada elemento de «El estudio del playbook» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Proceso	El lienzo del flujo y la lista de pasos del proceso.
Proceso	El diagrama del flujo: arrastra los nodos y conecta dos pasos para añadir una salida (solo en borradores).
Paso	Un paso del proceso con su tipo, modo de selección de agente y salidas; púlsalo para editarlo.
Publicar	Guarda y publica el borrador; si no pasa la validación, los errores aparecen arriba explicando qué falta.
Asignación	Quién puede iniciar misiones de este proceso: toda la empresa, un rol, una unidad o un usuario.

CAPÍTULO 12

Ejecutar un caso (misiones)

La misión avanza sola y se detiene cuando debe

DÓNDE ESTÁ

Agentes > Misiones

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/misiones

CUÁNDO USARLA

Cada vez que llega un caso nuevo, y para seguir cómo van los que están en curso.

Filtra por estado 1 —el filtro **Intervención** 2 muestra solo lo que espera una decisión tuya— y busca por título o referencia 3. El punto **en vivo** 4 indica que la lista se refresca sola. Cada fila 5 muestra el avance, el costo y el estado del caso.

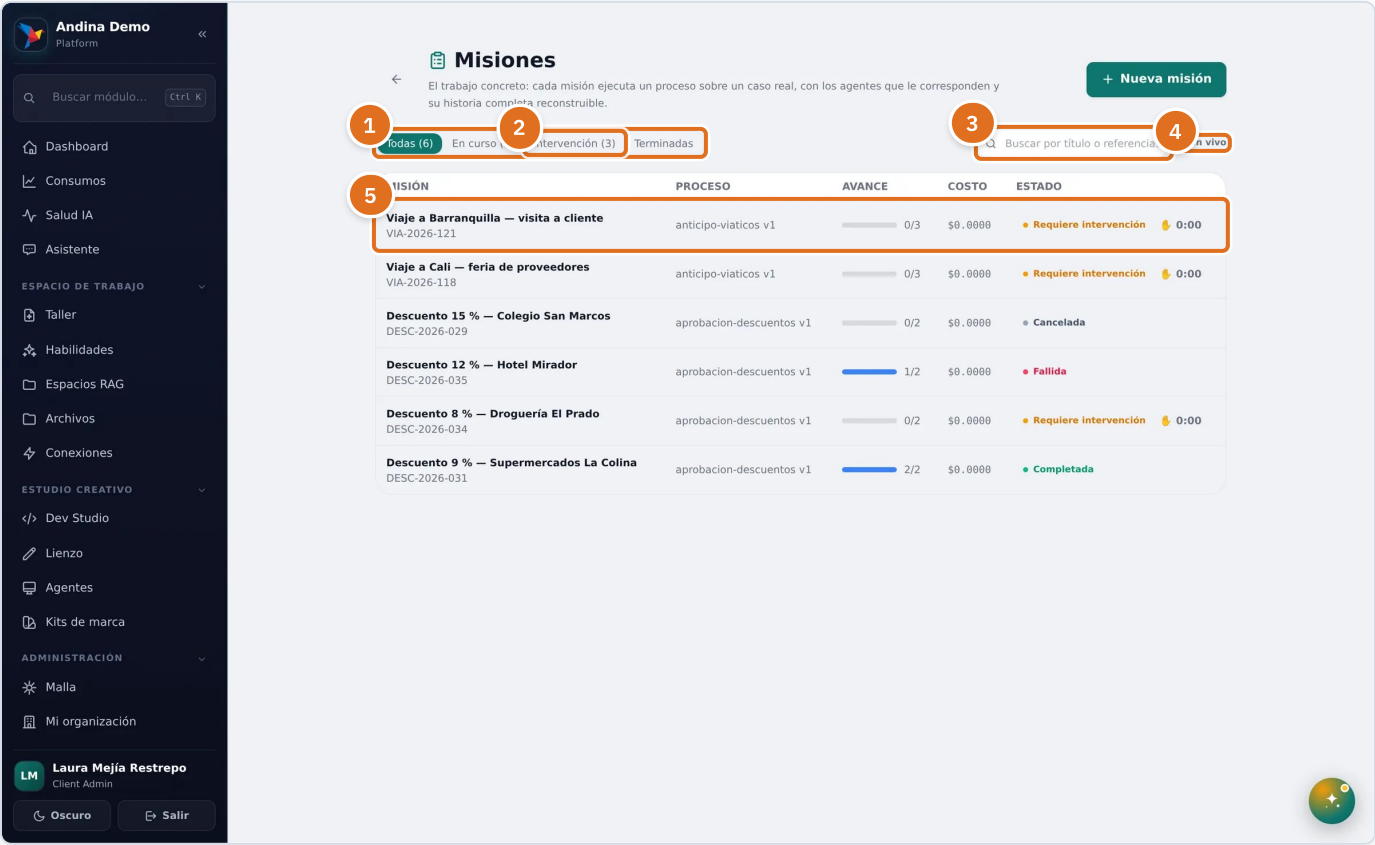


Figura 9. El tablero de misiones con casos en distintos estados.

- 1

Todas. Filtra la lista: todas, en curso, las que esperan intervención humana o terminadas.
- 2

Intervención. Muestra solo las misiones que esperan una decisión humana; el número dice cuántas son.
- 3

Buscar por título o referencia... Filtra las misiones por título, referencia del caso o clave del proceso.
- 4

en vivo. Indica que la lista se refresca sola cada 8 segundos.

- 5 **Misión.** Una misión; púlsala para abrir su detalle con etapas, tiempos y auditoría.

PASO A PASO

- 1 Pulsa **Nueva misión**.
- 2 Elige el proceso publicado, escribe el título y la **referencia** del caso (el radicado o el número de expediente) y, si aplica, el **Espacio del caso** (el expediente que los pasos autorizados podrán consultar).
- 3 Pulsa **Iniciar misión**: el proceso empieza a avanzar solo.

Tabla 10. Qué hace cada elemento de «Ejecutar un caso (misiones)» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Todas	Filtra la lista: todas, en curso, las que esperan intervención humana o terminadas.
Intervención	Muestra solo las misiones que esperan una decisión humana; el número dice cuántas son.
Buscar por título o referencia...	Filtra las misiones por título, referencia del caso o clave del proceso.
en vivo	Indica que la lista se refresca sola cada 8 segundos.
Misión	Una misión; púlsala para abrir su detalle con etapas, tiempos y auditoría.

CAPÍTULO 13

Todos tus casos, sin abrirlos uno a uno

Le pides la lista, la revisas y le dices que empiece

Cuando el trabajo del día son veinte expedientes, abrir veinte veces el formulario de «nueva misión» y teclear veinte veces un código de siete dígitos no es trabajo: es una rifa. Desde SIAC Desktop se hace hablando, en dos pasos.

Primero pides la lista. «Muéstrame mis casos pendientes en LEX». El agente consulta el portal con **tu** acceso y te enseña los casos que hay ahora mismo, con su código.

Después le dices que empiece. «Inicia la gestión de todos». Antes de lanzar nada, el agente te enseña exactamente qué va a hacer: cuántos casos inicia, cuáles se omiten porque ya se están trabajando, y de cuántos en cuántos van a entrar. Tú confirmas, y entonces —y solo entonces— se abre una misión por cada caso.

Lo que el sistema no te deja hacer, a propósito:

- **No se inventa códigos.** La lista que se lanza no es la que el agente recuerda: el servidor vuelve a leerla en el portal en el momento de lanzar. Si tú eliges casos a mano, los compara con los del portal y te dice cuáles no encontró.
- **No lanza sin que tú lo digas.** La confirmación no es una cortesía del agente: el servidor no acepta el lanzamiento hasta que tú has respondido. Un agente no puede enseñarte la lista y lanzarla en el mismo aliento.
- **No abre dos veces el mismo caso.** Si un expediente ya tiene una misión en curso, se omite y se te dice. Puedes repetir «inicia todos» mañana sin miedo: solo entrarán los que falten.
- **No adelanta a tus compañeros.** Los casos entran al ritmo que permite el cupo de tu organización. El resto espera su turno, no se pierde.

Para saber cómo van, pregúntale: «¿cómo va el lote?». Te responde cuántos avanzan, cuántos esperan una decisión tuya y cuántos terminaron. Las misiones son las de siempre: las ves igual en el tablero y se auditan igual.

IMPORTANTE

Solo aparece si tienes asignado algún proceso publicado y una conexión al portal donde están tus casos. Si no ves esta posibilidad, te falta una de las dos: pídeselas a quien administra tu organización.

CAPÍTULO 14

Cuando te toca decidir a ti

El agente prepara y evidencia; la decisión es tuya

DÓNDE ESTÁ

Agentes > Misiones > (una misión)

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/misiones/:missionId

CUÁNDO USARLA

Cuando una misión se detiene en un punto de intervención humana.

La misión se detiene y te avisa 1: el motivo y un cronómetro contra el tiempo objetivo. Si el paso va a escribir en un sistema externo, ves **exactamente qué se escribirá y contra qué conexión** 2 antes de que ocurra. Escribes tu nota 3 y decides 4:

- **Confirmar:** el proceso continúa exactamente desde ese punto.
- **Solicitar información:** vuelve al paso que corresponde para completar lo que falta.
- **Rechazar:** el proceso toma el camino que el playbook previó.

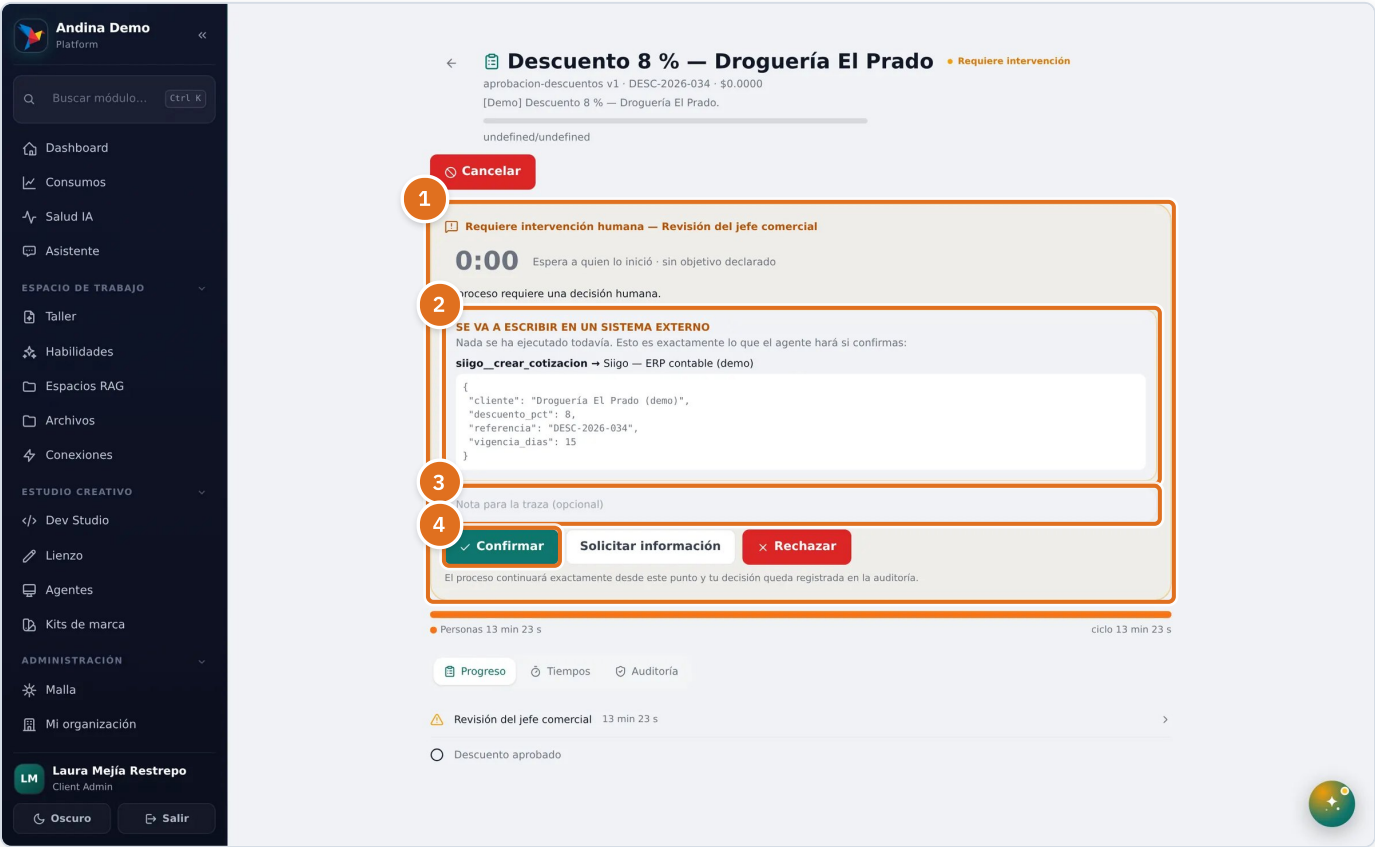


Figura 10. Una misión que espera tu decisión.

- 1

Requiere intervención humana. El paso espera tu decisión: motivo, cronómetro contra el tiempo objetivo y conexiones caídas.
- 2

Se va a escribir en un sistema externo. Lo que el agente escribirá en un sistema externo si confirmas; aún no se ha ejecutado nada.
- 3

Nota para la traza (opcional). Escribe una nota que queda registrada en la auditoría junto a tu decisión.
- 4

Confirmar. Registra tu decisión (confirmar, solicitar información o rechazar) y el proceso continúa desde ese punto.

REGLA DEL SISTEMA

Nada se escribe en un sistema externo sin que una persona lo haya visto. Tu decisión y tu nota quedan en la auditoría con tu nombre.

Tabla 11. Qué hace cada elemento de «Cuando te toca decidir a ti» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Requiere intervención humana	El paso espera tu decisión: motivo, cronómetro contra el tiempo objetivo y conexiones caídas.
Se va a escribir en un sistema externo	Lo que el agente escribirá en un sistema externo si confirmas; aún no se ha ejecutado nada.
Nota para la traza (opcional)	Escribe una nota que queda registrada en la auditoría junto a tu decisión.
Confirmar	Registra tu decisión (confirmar, solicitar información o rechazar) y el proceso continúa desde ese punto.

CAPÍTULO 15

Por qué SIAC concluyó eso

La pregunta que un proceso serio debe poder responder

DÓNDE ESTÁ

Agentes > Misiones > (una misión) > Auditoría

QUIÉN LA USA

Cualquier usuario con acceso

DIRECCIÓN

/misiones/:missionId

CUÁNDO USARLA

Para revisar un caso, responder a una auditoría o entender una decisión.

La pestaña **Progreso 1** muestra las etapas —completadas, en curso y pendientes—; cada una se abre para ver qué agente y qué versión intervino, con qué modelo, qué consultó y qué obtuvo. La pestaña **Auditoría 2** reconstruye el caso completo, en orden y con su hora: qué proceso y qué versión, qué agente y qué versión ejecutó cada paso, con qué modelo, qué habilidades, qué consultó, qué decidió y qué intervención humana hubo. Cada evento va **encadenado criptográficamente** al anterior: si alguien alterara un registro, la verificación lo detecta y lo dice, y arriba ves si la **cadena de integridad 3** está intacta.

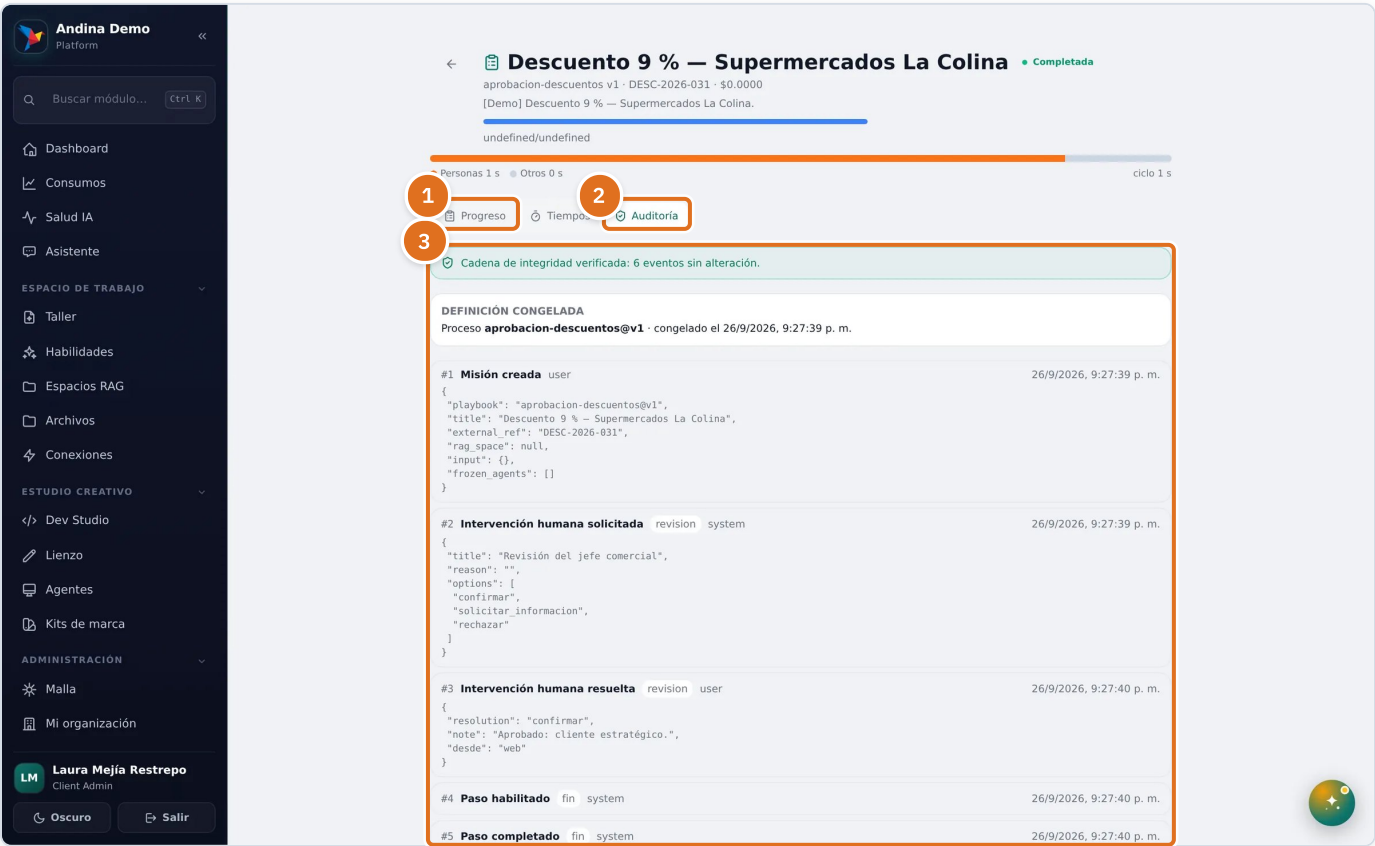


Figura 11. La auditoría de una misión con su cadena verificada.

- 1

Progreso. Las etapas de la misión, las fuentes consultadas y los documentos del caso.
- 2

Auditoría. La reconstrucción de la misión con la definición congelada y la cadena de integridad verificada.
- 3

Cadena de integridad verificada. Muestra si la cadena de eventos está íntegra y la definición congelada con que corrió la misión.

REGLA DEL SISTEMA

La definición del proceso se congela al iniciar la misión: cambiar un playbook o un agente mañana no re- interpreta lo que ya se ejecutó.

Tabla 12. Qué hace cada elemento de «Por qué SIAC concluyó eso» · los usan: Cualquier usuario con acceso

Elemento	Qué hace
Progreso	Las etapas de la misión, las fuentes consultadas y los documentos del caso.
Auditoría	La reconstrucción de la misión con la definición congelada y la cadena de integridad verificada.
Cadena de integridad verificada	Muestra si la cadena de eventos está íntegra y la definición congelada con que corrió la misión.

CAPÍTULO 16

Soluciones listas para operar

Un proceso completo se instala, no se arma

DÓNDE ESTÁ	DIRECCIÓN
Soluciones	/agentes/soluciones
QUIÉN LA USA	CUÁNDO USARLA
Cualquier usuario con acceso	Cuando el proceso que necesitas ya existe como solución completa.

En **Soluciones** encuentras procesos completos con sus agentes y habilidades. Instalar es elegir a qué Espacios de conocimiento y a qué conexiones de tu organización se enganchan; el resto lo crea SIAC.

Lo que construyas también se puede **exportar** como paquete y llevarlo a otra organización.

CAPÍTULO 17

Lo que este sistema NO hace

Dicho claro, porque importa

- **No reemplaza al profesional.** El concepto que emite un agente es **preliminar** y de apoyo; la decisión es de un funcionario humano.
- **No inventa para avanzar.** Si falta información, lo dice y pide intervención, aunque eso detenga el proceso. Es el comportamiento correcto, no una falla.
- **No escribe a escondidas.** Ninguna acción sobre un sistema externo ocurre sin que una persona haya visto exactamente qué se va a escribir.
- **No hereda tus permisos.** Un agente solo lee los Espacios que se le autorizaron, aunque quien lance la misión tenga acceso a más.

CAPÍTULO 18

Preguntas frecuentes

¿Tengo que crear un agente por cada caso?

No. El agente es permanente; cada caso es una misión.

¿Puedo iniciar muchos casos a la vez?

Sí, desde SIAC Desktop: pídele la lista de tus casos pendientes y luego «inicia la gestión de todos». Antes de lanzar te muestra cuántos inicia y cuáles omite, y solo lanza cuando confirmas.

¿Qué es una Solución?

Un proceso completo con sus agentes y habilidades, que se instala desde Soluciones eligiendo tus Espacios y tus conexiones.

¿Un agente puede escribir en mis sistemas sin permiso?

No. Escribir exige que el paso lo autorice, que la conexión lo permita y que una persona confirme lo que se va a escribir.