



CHECKLIST PARA DESCARGAR

Checklist: detecta y corrige las alucinaciones de tu agente de IA

Para revisar antes de lanzar un agente y cada mes después de lanzarlo

Para quién es

Para dueños de negocio y encargados de atención a clientes que ya tienen (o están por lanzar) un agente de IA conectado a WhatsApp, su web o su sistema interno.

ANTES DE LANZARLO

SEÑALES EN PRODUCCIÓN

CAUSAS TÉCNICAS A REVISAR

Úsala hoy. Guárdala para la próxima vez.

Checklist: detecta y corrige las alucinaciones de tu agente de IA

Para revisar antes de lanzar un agente y cada mes después de lanzarlo

Cómo usar esta checklist

Marca cada punto cuando esté hecho. Lo que quede sin marcar es tu lista de pendientes. Para dueños de negocio y encargados de atención a clientes que ya tienen (o están por lanzar) un agente de IA conectado a WhatsApp, su web o su sistema interno.

1 Antes de lanzarlo

Revisa esto antes de que el agente hable con un cliente real.

- ☐ **Carga solo documentos vigentes:** precios, políticas y catálogos actualizados, sin versiones viejas mezcladas.
- ☐ **Dale la instrucción explícita de no inventar:** que diga 'no tengo ese dato' en vez de adivinar.
- ☐ Pide que cite de dónde saca cada respuesta importante (el documento o la fuente).
- ☐ Prueba con preguntas fuera de sus documentos y confirma que admite que no sabe.
- ☐ **Define qué preguntas pasan siempre a un humano:** precios especiales, reclamos, casos legales.

2 Señales en producción

Revisa esto cada semana una vez que el agente ya está hablando con clientes.

- ☐ Lee una muestra de conversaciones reales, no solo las que llegan como queja.

- ☐ Marca las respuestas que no puedas rastrear a un documento o dato real.
- ☐ Pregúntale a ventas o soporte si algún cliente llegó con un dato que no cuadra.
- ☐ Revisa si el agente da respuestas distintas ante la misma pregunta en días distintos.

3

Causas técnicas a revisar

Si ya detectaste el problema, busca la causa aquí.

- ☐ La búsqueda en tus documentos no está devolviendo el fragmento correcto.
- ☐ Las instrucciones del agente no prohíben explícitamente inventar.
- ☐ El agente mezcla lo que dicen tus documentos con lo que 'sabe' el modelo en general.
- ☐ No hay un paso de verificación antes de mandar la respuesta al cliente.

4

Si ya pasó con un cliente

Qué hacer cuando ya se fue una respuesta inventada.

- ☐ Corrige al cliente de inmediato y de forma directa, sin culpar al 'bot'.
- ☐ **Documenta el caso:** qué pregunta, qué respondió el agente y qué debía responder.
- ☐ Ajusta esa respuesta específica en la base de conocimiento ese mismo día.
- ☐ Avisa al equipo para que sepa que ese dato se corrigió.

CONSEJO DE ZADRIG**La responsabilidad es del negocio, no del agente**

Como mostró el caso de Air Canada, un tribunal ya resolvió que la empresa responde por lo que dice su chatbot, igual que si lo dijera un empleado. Trata cada respuesta del agente como si la diera una persona de tu equipo.

¿Quieres que lo hagamos por ti?

Si quieres que revisemos la base de conocimiento de tu agente o te armemos uno que no invente, escríbenos por WhatsApp a Zadrig Technology y te damos una demostración gratis.

Escríbenos por WhatsApp**+52 81 4641 5229**

Esta checklist acompaña la guía «¿Tu agente de IA inventa información? Esto hay que revisar antes de que te cueste caro»: <https://zadrig.com/blog/agente-ia-inventa-informacion/>

Agenda una demostración gratis en zadrig.com. Te desea todo el equipo de Zadrig Technology.