VivoGRC

IA Y CALIDAD · GUÍA

Tu empresa no decidió usar IA. Ya la está usando.

Quién valida lo que produce, dónde se detecta cuando se equivoca, y por dónde empezar a mapearlo.

Edición pública · VG-HB-02 · v1.0 · octubre de 2026

POR QUÉ ESTO CAE ACÁ

Las cuatro cosas que hacen falta ya son de calidad

Validar antes de liberar. Dejar trazabilidad de cómo se llegó a un resultado. Tratar una no conformidad cuando aparece. Controlar a un proveedor externo por lo que entrega y no por lo que promete.

Esas cuatro son exactamente lo que un sistema de IA necesita para poder usarse en serio, y son las cuatro que un sistema de gestión de calidad ya exige para el resto de la operación.

La pregunta es por dónde entró la IA en tu empresa: ¿por una compra que pasó por ese sistema, o por una herramienta que alguien probó y funcionó?

LO QUE ESTÁ MEDIDO

Rinde, y por eso conviene decidir por dónde entra

En experimentos controlados la IA mueve números: 14% más casos resueltos por hora sobre 5.179 agentes de atención al cliente, 26% más tareas completadas en tres ensayos con 4.867 programadores.

Con mejoras de ese tamaño, es razonable esperar que entre. La pregunta útil es por dónde entra y con qué control.

Y ahí hay un número que le habla directo a esta función: casi la mitad de las organizaciones no tiene definido cuándo una salida de un modelo necesita validación humana. ¿En tu empresa está definido, y quién lo definió?

Brynjolfsson, Li y Raymond, NBER w31161 (5.179 agentes) · Cui et al., Management Science 2025 (4.867 programadores) · McKinsey 2025 · sobre procesos definidos de validación humana

Un error de IA no se parece a un error. Se parece a una salida correcta.

Ahí se rompe el supuesto sobre el que está construida media inspección por muestreo.

DEFINICIÓN 1

Alucinación, y por qué le importa a calidad

Una alucinación es una afirmación falsa dicha con total seguridad. No es un error del usuario y no se arregla preguntando mejor.

Para un sistema de calidad el problema no es que se equivoque: todo proceso tiene tasa de error. El problema es que el error no tiene firma. Un defecto de producción se ve, se mide y se separa. Una salida alucinada se lee igual de bien que una correcta.

Eso cambia el diseño del control. Un muestreo funciona cuando el defecto es detectable al mirarlo; acá hay que verificar contra la fuente, no contra la apariencia.

DEFINICIÓN 2

Asistente, flujo y agente: tres puntos de control distintos

Un asistente responde y una persona elige qué sigue. Un flujo ejecuta pasos definidos de antemano. Un agente decide por su cuenta el paso siguiente para llegar a un objetivo.

Los tres se venden como «agente», y la diferencia decide dónde poner el control. Con un asistente el control va en la salida: alguien la lee antes de usarla. Con un flujo va en el diseño del flujo, como cualquier proceso.

Con un agente no alcanza ninguno de los dos. Cuando detectás el error ya ejecutó varios pasos, así que el control va en los límites: qué puede hacer sin aprobación, y cómo se lo detiene a mitad de camino.

Sin registro de cómo llegó, no hay análisis de causa raíz

Hay una salida mala, una fecha, y ninguna forma de saber si va a volver a pasar.

LA PREGUNTA CENTRAL

Para cada salida: quién valida, cuándo, y contra qué

Quién no es un cargo, es una persona con la competencia para juzgar esa salida. Alguien que no sabe del tema no valida: reenvía.

Cuándo importa más de lo que parece. Validar antes de que la salida entre a otro proceso es control; validar después es reproceso, y a veces ni eso, porque ya salió.

Contra qué: ¿está escrito? Contra el dato de origen, contra un procedimiento, contra el criterio de alguien. Si la respuesta es «contra el sentido común», no hay control: hay confianza.

EL PROVEEDOR

Un proveedor de IA es un proveedor externo, y se controla como tal

Es la traducción más directa que tiene este tema al sistema que ya existe. Un servicio que produce algo que entra a tu proceso es un proceso suministrado externamente, y se controla por criterios definidos, evaluación y seguimiento del desempeño.

Lo que cambia respecto de un proveedor común es qué se le pide: la tasa de error y cómo se mide, qué queda registrado de cada salida, qué pasa cuando cambia el modelo por detrás, y dónde vive la información que se le carga.

Ese último punto merece atención aparte: no es sólo una cláusula de confidencialidad, es dónde queda un dato que quizá no podías sacar de la empresa.

DÓNDE SE DETECTA

El peor lugar para encontrar el error es afuera

Un error detectado en la validación es un hallazgo. El mismo error detectado por un cliente es un reclamo. Detectado por un auditor es una no conformidad. Y detectado en una licitación o en una nota es otra cosa.

La diferencia entre esos cuatro finales no es la gravedad del error: es dónde estaba el punto de detección. Eso se diseña, y es barato diseñarlo antes.

Un control que funciona bien acá es el muestreo con verificación contra fuente sobre las salidas que ya se liberaron. No para atrapar todo: para tener una tasa de error propia y medida, en vez de la del proveedor.

EL MAPA

Dónde puede estar apareciendo, aunque nadie lo haya decidido

Correos y respuestas a clientes. Procedimientos, instructivos y manuales. Material de capacitación y cursos internos. Planes de calidad, de emergencia, de mantenimiento. Fichas técnicas y sus traducciones. Informes a dirección, presentaciones, respuestas a licitaciones.

Y un renglón fácil de olvidar: lo que la gente usa por su cuenta. ¿Hay texto hecho con IA circulando con el membrete de la empresa sin que nadie lo haya aprobado ni comprado?

Si aparece, ¿prohibirlo lo saca del uso, o sólo del mapa? Lo que se necesita es saber dónde está para poder decidir dónde importa.

CÓMO PRIORIZAR

Cuatro preguntas que ordenan la lista

¿Sale de la empresa? Un correo a un cliente, un pliego o una ficha técnica no tienen segunda revisión: lo que salió, salió.

¿Alguien decide algo con esto? Un informe a dirección o un análisis pesan distinto que un borrador interno.

¿Queda como registro? Si vive en el sistema de gestión, un error no se corrige: se arrastra y aparece en la próxima auditoría.

¿Se puede verificar contra una fuente, o es criterio? Lo verificable es barato de controlar. Lo que depende del criterio de alguien necesita a ese alguien, y ahí es donde falla.

LA CAPACIDAD

Validar todo es el control más caro, y no siempre el mejor

Validar lleva tiempo de alguien con competencia para juzgar esa salida, y esa persona es escasa por definición. Si la IA multiplica el volumen y la regla es validar el cien por ciento, el que valida pasa a ser el cuello de botella y la mejora se evapora en la cola.

Es la misma trampa de siempre, un piso más abajo: por ejemplo, un borrador que pasa de dos horas a veinte minutos y un documento que igual sale en nueve días porque espera seis en una firma. Cambiar quién hace el trabajo no es ganar tiempo.

Por eso conviene cronometrarlo antes de escribir la regla: cuánto lleva verificar una salida contra su fuente. Si verificar cuesta más que producirla a mano, ese uso no va. Es una medición, no una estimación.

El control se gradúa con las mismas cuatro preguntas. Verificación contra fuente donde sale de la empresa y alguien decide. Muestreo donde queda adentro y deja registro. La revisión del propio autor donde es un borrador que todavía va a pasar por otras manos.

YA HAY NORMA

ISO/IEC 42001 existe desde diciembre de 2023

Es la primera norma internacional de sistema de gestión de inteligencia artificial, y es certificable por un organismo acreditado, con certificados de tres años.

Que exista importa por dos motivos. El primero es práctico: la estructura es la de siempre —contexto, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación, mejora—, así que se integra al sistema que ya está corriendo y no arranca de cero.

El segundo es de anticipación. Cuando un concepto entra al vocabulario formal de una norma, se puede anticipar por dónde se van a mover las auditorías y las exigencias de los clientes grandes.

ISO/IEC 42001:2023 · primera norma de sistema de gestión de IA, certificable

FUENTES

De dónde sale cada número de estas páginas

+14% de casos resueltos por hora, y +34% entre los agentes de menor experiencia: Brynjolfsson, Li y Raymond, «Generative AI at Work» (NBER w31161), sobre 5.179 agentes de atención al cliente.

+26% de tareas completadas: Cui et al., Management Science (2025), tres experimentos de campo con 4.867 programadores en Microsoft, Accenture y una Fortune 100.

Casi la mitad sin validación humana definida: McKinsey (2025) reporta que 54% de las organizaciones dice tener procesos definidos para cuándo una salida necesita validación humana.

ISO/IEC 42001:2023, sistema de gestión de IA. Las cláusulas de referencia de ISO 9001:2015 son 6.1 riesgos, 7.2 competencia, 8.4 proveedores externos, 8.7 salidas no conformes y 10.2 acción correctiva.

Este mapa no se termina. Se empieza.

Es un trabajo técnico y va a llevar meses, y no hace falta tenerlo entero para que sirva: con la primera salida identificada ya cambia dónde te enterás del error. Elegí una, contestá quién valida, cuándo y contra qué, y cronometrá cuánto lleva antes de prometer que se valida siempre.

vivogrc.com