PLANTILLA P09 · LÍNEA BASE

Línea base

Mide la situación de partida de las métricas de la hipótesis de valor, con método reproducible, para que el valor posterior sea incremental y verificable.

Fernando García Varela Versión 0.1 (borrador de trabajo) 16-09-2026 Borrador para revisión

EN ESTE DOCUMENTO

01 Instrucciones de uso

02 Identificación

03 Definición de las métricas

04 Periodo y método de medición

05 Resultados de la línea base

06 Valores unitarios para la traducción a dinero

07 Grupo de control

08 Factores externos y estacionalidad

09 Congelación y cambios posteriores

10 Reproducibilidad (Enterprise)

11 Criterios de calidad

12 Aprobación y verificación

13 Control de versiones

Aviso legal y exención de responsabilidad. SEVEN-G es un marco metodológico de referencia que se ofrece «tal cual» y con fines exclusivamente informativos. No constituye asesoramiento jurídico, regulatorio, financiero ni profesional, ni garantiza el cumplimiento de ninguna norma. Las referencias a regulación general (como el Reglamento Europeo de IA, el RGPD, DORA o NIS2), a normas técnicas y a regulación específica de cada sector o jurisdicción pueden ser incompletas, no aplicar a un caso concreto o quedar desactualizadas por cambios normativos, interpretaciones o criterios de las autoridades posteriores a su fecha de consulta. **Cada organización que use SEVEN-G es la única responsable de identificar la normativa que le aplica, verificar su vigencia y certificar su propio cumplimiento regulatorio**, con el asesoramiento cualificado que corresponda. Esta metodología es una ayuda genérica y gratuita, compartida con la comunidad para que nadie tenga que empezar desde cero; cada persona u organización puede y debe adaptarla a su propio uso. No debe entenderse que sus partes jurídicamente sensibles hayan sido revisadas por una asesoría jurídica: esas revisiones, para cada empresa o sector, son responsabilidad última de la empresa, el consultor o la organización que la use. Aunque se procura mantenerla al día, alguna norma puede haber cambiado sin que se recoja aquí. En la máxima medida permitida por la ley, el autor no asume responsabilidad alguna por los efectos de su aplicación en ninguna organización ni por su aplicabilidad completa. La metodología no otorga certificación de ningún tipo. El autor no asume responsabilidad alguna por el uso que se haga de este contenido ni por las decisiones que se adopten con él. Los datos, cifras, compañías y casos de los ejemplos son ficticios o ilustrativos.

01

Instrucciones de uso

Aspecto	Indicación
Cuándo se usa	En la fase 2, antes de G2, en paralelo al lienzo de hipótesis de valor (P08). La línea base se congela en G2 y se usa en las fases 5, 6 y 7.
Quién la rellena	El responsable de producto de IA, con el propietario de los datos del proceso. Control de gestión revisa los valores unitarios.

Aspecto	Indicación
Quién la verifica	Lite: oficina de IA. Enterprise: auditor de IA.
Quién decide	Se aprueba con G2: patrocinador (Lite) · comité de IA (Enterprise).
Gate en que se revisa	Hipótesis. Se vuelve a consultar en G5, R6 y G7. (G2)
Herramienta	T11 · Lienzo y calculadora de hipótesis de valor.
Lite frente a Enterprise	Lite puede omitir los campos y bloques marcados **(Enterprise)**. La definición de métricas, el periodo, el método y los resultados son obligatorios en ambas.

Reglas de cumplimentación:

- La línea base se **mide**; solo se estima si se justifica por qué no puede medirse y cómo se corregirá (01 §6.4).
- "Sin dato" no es cero: los datos ausentes se muestran como ausentes y nunca se rellenan sin indicarlo (regla 8).
- Las métricas deben ser **las mismas**, con la misma definición, que se usarán para medir el resultado.

02

Identificación

Campo	Contenido	Guía
Código del caso de uso		IA-AAAA-NNN.
Nombre del caso de uso		
Versión del lienzo asociado		Versión de P08 a la que corresponde esta línea base.
Versión del documento		
Fecha		DD-MM-AAAA.
Autor		Nombre y rol.
Fecha de congelación		Fecha de G2. Después solo se modifica según la sección 9.

03

Definición de las métricas

Métrica	Tipo	Definición operativa	Fórmula	Unidad	Fuente de datos	Responsable del dato
	Principal · Secundaria · De salvaguarda					
(ejemplo ilustrativo) **Tiempo medio de primera respuesta**	Secundaria	Horas desde la entrada de la consulta hasta la primera respuesta útil al cliente	Suma de tiempos ÷ nº de consultas	horas	Herramienta de atención al cliente	Responsable de operaciones de atención
(ejemplo ilustrativo) **Horas de atención externa**	Principal (económica)	Horas facturadas por el proveedor externo de atención	Suma mensual de horas facturadas	h	Facturas del proveedor	Control de gestión

La definición operativa responde a: qué se cuenta, qué se excluye, desde cuándo y hasta cuándo, y en qué sistema se registra.

04

Periodo y método de medición

Campo	Contenido	Guía
Periodo de referencia		Fechas de inicio y fin.
Justificación de la duración		Debe cubrir los ciclos relevantes del proceso (semanas, meses, campañas).
Ámbito o población		Canales, unidades, clientes o casos incluidos.
Muestra (Enterprise)		Si no se mide el universo: tamaño, criterio de selección y representatividad.
Medida o estimada		Medida · Estimada. Si es estimada, justificación y plan para medirla antes de G5.

Campo	Contenido	Guía
Método de extracción		Consulta, informe o sistema del que se obtiene.
Exclusiones		Casos excluidos y motivo.
Tratamiento de datos ausentes		Cómo se muestran y cuántos son.
Calidad del dato		Completitud y problemas conocidos.

05

Resultados de la línea base

Métrica	Periodo	Valor	Variabilidad	Nº de observaciones	Estado	Observaciones
			Mínimo–máximo o desviación típica		Medida · Estimada · Sin dato	
(ejemplo ilustrativo) **Tiempo medio de primera respuesta**	01-01-2026 a 30-06-2026	26,4 h	9,1–41,7 h (media mensual)	96.300	Medida	Picos en campañas de enero.
(ejemplo ilustrativo) **Horas de atención externa**	01-01-2026 a 30-06-2026	5.150 h	610–1.240 h/mes	6 facturas	Medida	—
(ejemplo ilustrativo) **Satisfacción del cliente atendido**	01-01-2026 a 30-06-2026	Sin dato	—	—	Sin dato	La encuesta se activa en octubre; se medirá cuatro semanas antes del piloto.

06

Valores unitarios para la traducción a dinero

Concepto	Valor unitario (€)	Fuente	Fecha de referencia	Revisado por control de gestión
				Sí · No
***(ejemplo ilustrativo)* Coste por hora de atención externa**	21,00	Contrato vigente con el proveedor	01-06-2026	Sí
***(ejemplo ilustrativo)* Margen medio por pedido**	9,00	Cuenta de resultados del canal	Primer semestre de 2026	Sí

Los valores unitarios se usan en la fórmula de P08 (unidades × valor unitario). Si cambian después de G2, se registra en la sección 9.

07

Grupo de control

Rellenar si el método de atribución de P08 es grupo de control.

Campo	Contenido	Guía
Definición del grupo de control		Qué casos, clientes o unidades no reciben la intervención.
Criterio de asignación		Aleatorio, por región, por turno u otro, con justificación.
Comparabilidad		Valores de la línea base en el grupo de control y en el grupo tratado.
Riesgo de contaminación		Cómo se evita que el grupo de control reciba efectos de la intervención.

Métrica	Grupo tratado (línea base)	Grupo de control (línea base)	Diferencia	¿Comparables?
				Sí · No

08

Factores externos y estacionalidad

Factor	Efecto esperado sobre la métrica	Cómo se corrige o se controla
***(ejemplo ilustrativo)* Campaña de rebajas**	Aumento de consultas del 60 % en enero	Comparar con el mismo periodo del grupo de control y no con la media anual.

09

Congelación y cambios posteriores

Tras G2, la línea base solo puede modificarse por error material documentado o por cambio en la definición de una métrica, con aprobación del órgano que autorizó el caso de uso. Modificarla para favorecer el resultado es una no conformidad.

Fecha	Métrica	Valor anterior	Valor nuevo	Motivo	Aprobado por

10

Reproducibilidad (**Enterprise**)

Campo	Contenido	Guía
Consulta o procedimiento de cálculo		Enlace a la consulta, script o informe versionado.
Versión o instantánea de los datos		Identificador de la extracción usada.
Ubicación		Repositorio donde se conserva.
Persona que puede reproducirla		Distinta de quien la calculó.

11

Criterios de calidad

Los criterios formales de G2 están en el documento 21 (ver criterios G2.xx).

#	Comprobación	Estado
1	Cada métrica de P08 tiene definición operativa, fórmula y fuente.	Cumple · No cumple · No aplica · Pendiente
2	El periodo cubre los ciclos relevantes del proceso.	
3	La línea base está medida o su estimación está justificada con plan de medición.	
4	Los datos ausentes figuran como "sin dato".	
5	Los valores unitarios tienen fuente y revisión de control de gestión.	
6	Si hay grupo de control, se demuestra su comparabilidad.	
7	Está registrada la fecha de congelación.	

12

Aprobación y verificación

Función	Rol en SEVEN-G	Nombre y cargo	Fecha	Firma o referencia
Elabora	Responsable de producto de IA			
Aporta datos	Propietario de los datos del proceso			
Revisa valores unitarios	Control de gestión			
Verifica	Oficina de IA (Lite) · Auditor de IA (Enterprise)			
Decide	Patrocinador de IA (Lite) · Comité de IA (Enterprise), con G2			

Separación de funciones: quien verifica no ha calculado la línea base.

13

Control de versiones

Documento cumplimentado

Versión	Fecha	Autor	Cambios

Plantilla

Versión	Fecha	Cambios
0.1	16-09-2026	Primera versión. Estructura alineada con 01 §6.4 y con las reglas 1 y 8 de medición de 00 §6.