PLANTILLA P20 · PLAN DE ADOPCIÓN Y CAPACIDAD

Plan de adopción y capacidad

Planifica cómo las personas adoptarán el sistema de IA, qué formación necesitan y qué destino tendrá la capacidad liberada, y permite seguirlo con indicadores.

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 Personas afectadas y cambio en su trabajo

04 Objetivos de adopción

05 Formación y alfabetización en IA

06 Comunicación

07 Capacidad liberada y su destino

08 Seguimiento

09 Criterios de calidad

10 Aprobación y verificación

11 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	Se elabora en la fase 4 (evidencia de G4), se ejecuta en la fase 5, se sigue en la fase 6 y se evalúa en la fase 7.
Quién la rellena	Responsable de producto de IA, con el área usuaria y la función de personas.
Quién la verifica	Oficina de IA en Lite; auditor de IA en Enterprise.

Aspecto	Indicación
En qué *gate* se revisa	G4 (plan), G5 (adopción en el piloto), R6 (seguimiento) y G7 (capacidad materializada o reasignada).
Lite frente a Enterprise	Lite puede omitir los campos marcados **(Enterprise)**. Los casos de uso de Aumentar y Transformar deben tener plan de adopción y de personas (01 §3, principio 10).
Herramienta	T20 Plan de adopción y capacidad.
Relación	P17 Supervisión humana · P22 Resultados del piloto · P28 Seguimiento de realización de valor · P31 Ficha de caso de uso · documentos 23 (Adopción y cambio) y 50 (Personas y organización).

Reglas:

- **La capacidad liberada no suma como ahorro** hasta que se materializa en menor coste real o se reasigna de forma explícita (regla 3 de medición, 00 §6). Este plan fija su destino; P28 registra lo que realmente ocurre.
- La formación de quienes operan o supervisan el sistema forma parte de la alfabetización en IA que la compañía debe garantizar (documento 34).

02

Identificación

Campo	Contenido	Guía
Código del caso de uso		IA-AAAA-NNN (T01).
Nombre del caso de uso		
Nivel de ambición		Optimizar · Aumentar · Transformar.
Intensidad		Lite · Enterprise.
Área o áreas usuarias		
Versión del documento		
Autor		Rol y nombre.
Fecha		DD-MM-AAAA.
Estado del documento		Borrador · Presentado para verificación · Verificado · Aprobado · Sustituido.

03

Personas afectadas y cambio en su trabajo

Cambio en el trabajo: Sin cambio · Tareas automatizadas · Tareas nuevas · Cambio de rol · Cambio de ubicación organizativa.

Colectivo	Nº de personas	Cambio en el trabajo	Descripción del cambio	Impacto previsto (Bajo · Medio · Alto)	Interlocutor
Gestores de reclamaciones *(ejemplo ilustrativo)*	40	Tareas automatizadas y tareas nuevas	Dejan de clasificar y redactar la primera respuesta; revisan propuestas y atienden casos complejos	Medio	Jefatura de reclamaciones

Campo	Contenido	Guía
Información a la representación de los trabajadores		Sí · No · No aplica. Fecha, forma y referencia a P46. Obligatoria igual en Lite y Enterprise cuando proceda (23 §13.2). Cuando el sistema afecte a condiciones de trabajo, verifique con asesoría laboral las obligaciones de información y consulta aplicables (en el ámbito del Reglamento Europeo de IA y de la legislación laboral nacional).
Riesgos organizativos identificados		Referencia a los riesgos de categoría ORG en P12.

04

Objetivos de adopción

Indicador	Definición	Línea base	Objetivo	Plazo	Fuente
Uso efectivo	Personas que usan el sistema al menos una vez por semana ÷ personas previstas				
Cobertura del proceso	Casos tratados con el sistema ÷ casos totales				
Tasa de anulación humana	Propuestas rechazadas o corregidas ÷ revisadas				P25

Indicador	Definición	Línea base	Objetivo	Plazo	Fuente
Satisfacción de usuarios (Enterprise)	Encuesta de pulso con escala declarada (P44)				

05

Formación y alfabetización en IA

Colectivo	Contenido	Modalidad	Horas por persona	Fecha prevista	Evidencia de realización
Supervisores designados (P17)	Capacidades y limitaciones del sistema; riesgo de confiar en exceso; cómo corregir, anular e interrumpir	Presencial con casos prácticos			Registro de asistencia y prueba
Usuarios	Uso, límites y qué no debe introducirse en el sistema				
Responsables y mandos	Indicadores, supervisión agregada y escalado				

06

Comunicación

Mensaje	Destinatarios	Canal	Fecha	Responsable
Qué es el sistema, para qué sirve y qué no cambia *(ejemplo ilustrativo)*	Área usuaria	Reunión de equipo y nota interna	Dos semanas antes del piloto	Responsable de producto de IA

07

Capacidad liberada y su destino

Destino previsto (50 §6.4): PER-D1 Materializar en menor coste real · PER-D2 Reasignar a una actividad definida · PER-D3 Absorber crecimiento · PER-D4 Reinvertir en calidad, servicio o cumplimiento · PER-D5 Sin decisión. **Estado de la estimación:** Validado · Declarado · Estimado.

Colectivo o actividad	Horas liberadas por periodo	Fórmula	Estado	Destino previsto	Actividad de destino o partida de coste que se reduce	Responsable de la decisión	Fecha prevista
Gestores de reclamaciones ***(ejemplo ilustrativo)***	1.100 h/mes	5.500 casos/mes × 12 min ahorrados por caso ÷ 60	Estimado	Reasignación explícita	Atención proactiva a clientes con reclamaciones repetidas	Dirección del área	Mes 3 tras la puesta en producción

Notas:

- La absorción de crecimiento de volumen solo cuenta como valor si se documenta el coste que se habría incurrido sin el sistema (P08).
- PER-D4 no suma salvo traducción a dinero con fórmula (regla 7). "Sin decisión" (PER-D5) es una respuesta válida en el plan, no suma y se informa aparte, pero debe resolverse antes de G7; en Optimizar, G7 exige ahorro materializado y en Aumentar, capacidad reasignada (01 §7.6).

08

Seguimiento

Periodo	Indicador	Real	Objetivo	Desviación	Acción y responsable

Campo	Contenido	Guía
Frecuencia de seguimiento		Mensual durante los primeros seis meses; después, con cada R6.

Campo	Contenido	Guía
Quién recibe el seguimiento		Patrocinador y, en Enterprise, comité de IA.
Umbral de adopción que activa revisión		Por ejemplo, uso efectivo inferior al objetivo durante dos periodos; enlaza con el motivo de parada *Sin adopción*.

09

Criterios de calidad

Criterios formales de G4, G5 y G7 en el documento 21.

#	Comprobación	Estado (Cumple · No cumple · No aplica · Pendiente)
1	Todos los colectivos afectados están identificados con su cambio de trabajo.	
2	Los objetivos de adopción son medibles, con línea base, plazo y fuente.	
3	Los supervisores designados en P17 tienen formación planificada y registrada.	
4	La capacidad liberada tiene fórmula, estado y destino previsto, y no se presenta como ahorro.	
5	Existe seguimiento con umbral que activa revisión.	
6	En Aumentar y Transformar, el plan incluye el efecto sobre roles y responsabilidades.	

10

Aprobación y verificación

Función	Rol	Nombre	Fecha	Firma o referencia
Autor	Responsable de producto de IA			

Función	Rol	Nombre	Fecha	Firma o referencia
Compromiso de destino de la capacidad	Dirección del área usuaria			
Verificador	Oficina de IA (Lite) · Auditor de IA (Enterprise)			
Decisor del *gate*	Según 01 §7.5 (registrado en P29)			

Separación de funciones: el verificador no forma parte del equipo que construye.

11

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
0.1	16-09-2026	Primera versión de la plantilla.

Fuentes externas citadas

Enlaces a la fuente oficial o primaria, comprobados antes de publicar. Verifique siempre la versión vigente en la fecha de uso.

Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Reglamento de Inteligencia Artificial) · https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/spa · Parlamento Europeo y Consejo de la UE · 13-06-2024