PLANTILLA P24 · MANUAL DE OPERACIÓN

Manual de operación

Reúne lo necesario para operar el sistema de IA en producción de forma estable y controlada: responsables, rutinas, cambios, situaciones habituales, continuidad y registros.

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 Descripción operativa

04 Roles y contactos operativos

05 Rutinas operativas

06 Gestión de cambios

07 Situaciones habituales

08 Continuidad y modo degradado

09 Accesos, registros y conservación

10 Revisión de continuidad (R6)

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	Se redacta en borrador en la fase 5 (requisito de P23) y se aprueba al inicio de la fase 6. Se mantiene vivo durante toda la operación.
Quién la rellena	Responsable de operación de IA, con el responsable técnico de IA.

Aspecto	Indicación
Quién la verifica	Oficina de IA en Lite; auditor de IA en Enterprise.
En qué *gate* se revisa	Requisito previo de G5; se comprueba su vigencia en cada revisión de continuidad R6.
Lite frente a Enterprise	Lite puede omitir los campos marcados **(Enterprise)**.
Relación	P16 Linaje · P17 Supervisión humana · P18 Seguridad · P19 Reversión · P25 Monitorización y alertas · P26 Respuesta a incidentes · P27 Registro de incidentes y cambios · P28 Seguimiento de valor · documento 52 (Manual de operación de IA).

Reglas:

- El manual debe poder seguirlo una persona de guardia que **no ha participado en la construcción**.
- Los procedimientos técnicos detallados pueden residir en la herramienta de operación de la compañía; aquí se enlazan con su versión.
- Todo cambio en producción se clasifica y se registra en P27 antes de ejecutarse, salvo los de emergencia, que se registran inmediatamente después.

02

Identificación

Campo	Contenido	Guía
Código del caso de uso		IA-AAAA-NNN (T01).
Sistema(s) de IA		Identificador en el inventario (T02).
Versión en producción		Modelo, instrucciones y configuración (P16).
Fecha de puesta en producción		Según P23.
Intensidad		Lite · Enterprise. Determina la frecuencia de R6: trimestral en Enterprise y semestral en Lite.
Nivel de autonomía		A0 · A1 · A2 · A3.
Versión del documento		

Campo	Contenido	Guía
Autor		Rol y nombre.
Fecha		DD-MM-AAAA.
Estado del documento		Borrador · Presentado para verificación · Verificado · Aprobado · Sustituido.

03

Descripción operativa

Campo	Contenido	Guía
Qué hace el sistema		Resumen de P31, en lenguaje comprensible.
Usuarios y horario de servicio		Quién lo usa y cuándo debe estar disponible.
Niveles de servicio comprometidos		Disponibilidad, tiempo de respuesta, tiempo de resolución.
Dependencias internas		Sistemas y datos de los que depende.
Proveedores y soporte (Enterprise)		Proveedor, servicio, canal de soporte y nivel de servicio contratado (P14).
Limitaciones conocidas		Del P16 y P21; qué no debe pedirse al sistema. Se trasladan a las instrucciones internas de uso (P49 §5).

04

Roles y contactos operativos

Se indican roles y canales; los datos personales de contacto se mantienen en el directorio corporativo.

Rol	Titular	Sustituto	Disponibilidad	Canal
Responsable de operación de IA				
Guardia técnica				

Rol	Titular	Sustituto	Disponibilidad	Canal
Responsable técnico de IA				
Responsable de producto de IA				
Supervisores designados (P17)				
Seguridad de la información				
Protección de datos				
Responsable de riesgos de IA				

05

Rutinas operativas

Frecuencia: Continua · Diaria · Semanal · Mensual · Trimestral · Semestral.

Actividad	Frecuencia	Responsable	Procedimiento o enlace	Registro
Revisar alertas abiertas y su tratamiento	Diaria	Guardia técnica	P25	Herramienta de alertas
Comprobar calidad y actualidad de los datos de entrada	Diaria			
Revisar muestra de resultados (supervisión a posteriori)	Según P17	Supervisores designados	P17 bloque 6	
Revisar registro de acciones del agente y bloqueos	Semanal		P18 bloque 10	
Revisar consumo y coste frente a presupuesto	Mensual		P25	
Revisar deriva (también de uso), sesgo y rendimiento frente a referencia	Mensual		P25	
Revisar permisos e identidades del sistema	Trimestral		P18 bloques 4 y 5	

Actividad	Frecuencia	Responsable	Procedimiento o enlace	Registro
Actualizar el seguimiento de valor	Según P28	Responsable de producto de IA	P28	
Preparar la revisión de continuidad R6	Trimestral (Enterprise) · Semestral (Lite)	Responsable de operación de IA	Bloque 10	P29

06

Gestión de cambios

Tipo de cambio	Ejemplos	Pruebas exigidas	Quién aprueba	¿Requiere revisar clasificación, intensidad o riesgos?
Menor	Ajuste de textos de interfaz; umbral de alerta sin efecto en el comportamiento	Verificación funcional	Responsable de operación de IA	No
Relevante	Nueva versión de modelo, instrucciones o base de conocimiento; nuevas herramientas o permisos del agente; cambio de nivel de autonomía; ampliación de población o finalidad; cambio de proveedor	Regresión, sesgo, seguridad e inyección según el caso; reversión preparada	Según documento 52; si cambia autonomía, finalidad o clasificación, decisión equivalente a G4/G5 y nueva firma (P23)	Sí
Emergencia	Contención de un incidente	Las posibles sin demorar la contención	Coordinador del incidente, con registro inmediato	Se revisa después

07

Situaciones habituales

Situación	Síntoma o alerta	Primera acción	A quién escalar	Referencia
Degradación del rendimiento	Alerta de rendimiento o aumento de anulaciones	Verificar datos de entrada y versión; valorar disparador de reversión	Responsable técnico de IA	P19 · P25
Datos de entrada ausentes o tardíos	Alerta de actualidad	Activar modo degradado si se superan los umbrales	Responsable del dato	P19
Proveedor de modelo no disponible	Errores de servicio	Aplicar alternativa prevista; informar a usuarios	Responsable de operación de IA	P14 · P19
Coste de consumo por encima del umbral	Alerta de coste	Revisar uso anómalo; aplicar el nivel de la cascada de degradación por coste del bloque 8	Responsable de producto de IA	P18 bloque 7 · documento 52 §10.3
Cambio en lo que piden los usuarios (deriva de uso)	Alerta de consultas fuera del alcance validado o de cambio de temas	Ampliar el conjunto de evaluación con los casos nuevos y evaluar; si el uso cae fuera de la finalidad, limitar el alcance	Responsable de producto de IA	P25 · documento 52 §4.2.6
Sospecha de inyección de instrucciones o acción anómala del agente	Bloqueos repetidos o acción fuera de finalidad	Valorar interruptor de parada; preservar registros	Seguridad de la información	P18 · P26
Reclamación de una persona afectada	Reclamación recibida	Registrar; activar revisión humana	Responsable de producto de IA	P17 bloque 8
Posible resultado discriminatorio	Alerta de equidad, de respuestas desiguales en pares contrafactuales o reclamación	Tratar como incidente y clasificar severidad	Responsable de riesgos de IA	P26

08

Continuidad y modo degradado

Campo	Contenido	Guía
Modo degradado disponible		Descripción y cómo se activa (P19).
Proceso sin IA		Quién lo ejecuta y con qué capacidad.
Tiempo máximo sin servicio aceptable		Coherente con P19.
Recuperación tras el modo degradado		Comprobaciones antes de volver al funcionamiento normal y quién autoriza.
Cascada de degradación por coste		Solo sistemas con consumo variable. Niveles aplicables (N1 optimización, N2 modelo de respaldo, N3 alcance reducido, N4 sin IA), disparador de cada uno (por ejemplo, N1 al 80 % y N2 al 100 % del presupuesto), quién los activa y usos excluidos de N2 (documento 52 §10.3).
Modelo de respaldo		Identificador en P16, resultado de su evaluación antes de G5 y calidad mínima exigida en P25.

09

Accesos, registros y conservación

Campo	Contenido	Guía
Gestión de altas y bajas de usuarios		Procedimiento y responsable.
Revisión periódica de accesos		Frecuencia y evidencia.
Registros que se conservan		Registros de inferencia, acciones del agente, validaciones humanas, cambios, alertas.
Plazo de conservación		No inferior al que exija la regulación aplicable (documento 34).
Vigilancia exigida por la regulación (Enterprise)		Qué se vigila tras la puesta en producción, quién lo hace y cómo se informa al proveedor o a la autoridad cuando proceda (documento 34).

10

Revisión de continuidad (R6)

Campo	Contenido	Guía
Frecuencia		Al menos trimestral en Enterprise y semestral en Lite (01 §6.8).
Próxima fecha		
Información que se prepara		Valor realizado frente a hipótesis (P28), estabilidad (P25), incidentes y cambios (P27), cumplimiento y vigencia de la clasificación de riesgo e intensidad (P04, P11, P12).
Criterio para proponer adelantar G7		Desviaciones relevantes de valor, riesgo o cumplimiento.

11

Criterios de calidad

Criterios formales de G5 y R6 en el documento 21.

#	Comprobación	Estado (Cumple · No cumple · No aplica · Pendiente)
1	Todos los roles operativos tienen titular y sustituto.	
2	Las rutinas tienen frecuencia, responsable y registro.	
3	Los tipos de cambio y su aprobación están definidos y conectados con P27.	
4	Las situaciones habituales tienen primera acción y escalado.	
5	El modo degradado y el proceso sin IA están descritos y son coherentes con P19.	
6	La fecha de la próxima R6 está fijada según la intensidad.	
7	En sistemas con consumo variable, la cascada de degradación por coste está definida, no desactiva controles críticos y se ha probado.	

12

Aprobación y verificación

Función	Rol	Nombre	Fecha	Firma o referencia
Autor	Responsable de operación de IA			
Coautor	Responsable técnico de IA			
Verificador	Oficina de IA (Lite) · Auditor de IA (Enterprise)			
Aprobación	Patrocinador (Lite) · Comité de IA (Enterprise), dentro de la decisión de G5			

Separación de funciones: el responsable de operación no verifica evidencias de su propia operación (01 §8.1).

13

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
0.1	16-09-2026	Primera versión de la plantilla.
0.1	18-09-2026	Cascada de degradación por coste y modelo de respaldo en el bloque 8; deriva de uso y pares contrafactuales en las situaciones habituales; criterio de calidad 7.