PLANTILLA P31 · FICHA DE CASO DE USO

Ficha de caso de uso

Explica en una o dos páginas, en lenguaje comprensible para quien no es especialista, qué es un caso de uso de IA, para qué se usa, qué valor aporta, qué riesgos tiene y quién responde de él.

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 Qué es y para qué se usa

04 Clasificación

05 Valor

06 Riesgos principales

07 Responsables

08 Situación

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 crea en la fase 1, cuando la oportunidad se incorpora a la cartera, y se actualiza al cierre de cada fase hasta la 7. Es la descripción que alimenta el registro de casos de uso, la cartera y el panel del consejo.
Quién la rellena	Responsable de producto de IA.
Quién la verifica	Oficina de IA, que comprueba sobre todo la claridad del lenguaje y la coherencia de los datos con las demás evidencias.

Aspecto	Indicación
En qué *gate* se revisa	En todos, como resumen del caso de uso (G1 a G7).
Lite frente a Enterprise	Lite puede omitir los campos marcados **(Enterprise)**.
Herramienta	T01 Registro de casos de uso (campo "descripción comprensible", 03 §3.3).
Relación	P06 Cartera de oportunidades · P07 Clasificación de esfera y ambición · P08 Lienzo de hipótesis de valor · P12 Registro de riesgos · P17 Supervisión humana · P28 Seguimiento de valor · documentos 10, 40 y 60.

Reglas:

- Aplica la **regla 10 de medición**: cada caso explica qué es y para qué se usa, en lenguaje comprensible para quien no es especialista (00 §6).
- Prueba de claridad: un consejero sin formación técnica debe poder explicar el caso tras leer el bloque 3. Sin siglas técnicas ni nombres de productos salvo que sean imprescindibles.
- Los datos de valor, riesgo y situación **no se redactan de nuevo**: se toman de las evidencias correspondientes y se citan. Si difieren, prevalece la evidencia verificada.
- Si un caso de uso incluye varias aplicaciones, se rellena una ficha por aplicación.

02

Identificación

Campo	Contenido	Guía
Código del caso de uso		IA-AAAA-NNN (T01).
Aplicación		Nombre corto y número de la aplicación dentro del caso de uso (por ejemplo, "aplicación 1"). Si solo hay una, se deja en blanco.
Sistema(s) de IA		Identificador en el inventario (T02), cuando exista.
Área responsable		
Versión de la ficha		
Autor		Rol y nombre.

Campo	Contenido	Guía
Fecha de actualización		DD-MM-AAAA.
Estado del documento		Borrador · Presentado para verificación · Verificado · Aprobado · Sustituido.

03

Qué es y para qué se usa

Campo	Contenido	Guía
En una frase		Qué hace, para quién y con qué resultado. Máximo 30 palabras.
Problema u oportunidad		Qué ocurre hoy y por qué importa al negocio.
Cómo se hacía antes		Proceso actual o alternativa sin IA.
Qué cambia con la IA		Qué hace el sistema y qué sigue haciendo la persona.
Quién lo usa		Personas usuarias.
A quién afecta		Clientes, empleados u otras personas que reciben el efecto.
Qué decide el sistema y qué decide una persona		Nivel de autonomía A0 · A1 · A2 · A3 y, en una línea, qué no se delega nunca (P17).
Qué no hace		Límites que conviene dejar claros para evitar expectativas erróneas.

Ejemplo *(ejemplo ilustrativo)*:

Campo	Contenido
En una frase	Un asistente lee las reclamaciones de clientes, las clasifica y propone una primera respuesta que un gestor revisa antes de enviarla.
Problema u oportunidad	Las reclamaciones tardan una media de seis días en recibir primera respuesta y los clientes insatisfechos abandonan el servicio.
Cómo se hacía antes	Un gestor leía cada reclamación, buscaba el historial del cliente y redactaba la respuesta desde cero.

Campo	Contenido
Qué cambia con la IA	El sistema prepara la clasificación, el resumen del historial y un borrador; el gestor comprueba, corrige y decide.
Quién lo usa	Cuarenta gestores del área de atención.
A quién afecta	Clientes que presentan reclamaciones.
Qué decide el sistema y qué decide una persona	A1 · Recomendación. Ninguna respuesta se envía sin validación del gestor; la denegación de una compensación nunca se delega.
Qué no hace	No decide compensaciones ni responde por sí mismo al cliente.

04

Clasificación

Campo	Contenido	Guía
Esfera principal		01 Cliente · 02 Producto y servicio · 03 Personas · 04 Operaciones · 05 Datos · 06 Conocimiento · 07 Decisión · 08 Regulación, ética y responsabilidad · 09 Gobierno de la IA.
Esfera secundaria		Misma lista, o ninguna.
Nivel de ambición		Optimizar · Aumentar · Transformar. Indique propuesto (fase 1), confirmado (fase 2) y real (fase 7).
Intensidad		Lite · Enterprise.
Clasificación regulatoria		Prohibido · Alto riesgo · Obligaciones de transparencia · Riesgo mínimo · Fuera de ámbito · Pendiente de clasificar.
Tecnología		ML predictivo · IA generativa · Agente · Procesamiento de lenguaje y documentos · Visión · Optimización · IA de terceros embebida · Reglas (no es IA).
Exposición		Interna · Empleados · Clientes de forma indirecta · Clientes o personas externas de forma directa.
Tipo de valor		Eficiencia · Retorno · Riesgo evitado · Cumplimiento.

Respuesta a las cinco preguntas de ambición (00 §5.2):

#	Pregunta	Sí · No
1	¿Cambia la propuesta de valor que recibe el cliente o el usuario final?	
2	¿Se rediseña el proceso de extremo a extremo, y no solo una tarea?	
3	¿Cambian los roles, la estructura organizativa o quién toma qué decisiones?	
4	¿Genera ingresos, servicios o mercados que no existían?	
5	¿Podría retirarse sin afectar al modelo de negocio, volviendo al coste anterior?	

05

Valor

Importes anuales en euros, tomados de P08 (esperado) o P28 (realizado). **Estado:** Validado · Declarado · Estimado.

Concepto	Tipo (Eficiencias · Retorno · Coste recurrente)	Fórmula	Importe anual (€)	Estado	Fuente
Valor neto anual = eficiencias + retorno − coste recurrente					

Campo	Contenido	Guía
¿Esperado o realizado?		Esperado (hipótesis) · Realizado (producción).
Proporción de valor validado		Solo si es realizado.
Inversión (€)		Realizada y pendiente.
Neto adicional por euro de inversión adicional (Enterprise)		Neto anual adicional esperado ÷ inversión adicional necesaria.
Capacidad liberada		Horas y destino (materializada · reasignada · pendiente). Se informa aparte y no suma.
Valor no cuantificado		Riesgo evitado o cumplimiento sin traducción a dinero; si falta un dato, "Sin dato".

06

Riesgos principales

Máximo cinco, tomados de P12. **Nivel residual:** Bajo · Medio · Alto · Crítico.

Riesgo (en lenguaje comprensible)	Riesgo tipo (RT-XXX-NN), si aplica	Nivel residual	Control principal	Responsable
El borrador propone una respuesta incorrecta y el gestor no lo detecta ***(ejemplo ilustrativo)***	Código del catálogo del documento 33	Medio	Revisión obligatoria y muestreo semanal de respuestas enviadas	Responsable de operación de IA

07

Responsables

Rol	Nombre	Área
Patrocinador de IA		
Responsable de producto de IA		
Responsable técnico de IA		
Responsable de operación de IA		
Responsable de riesgos de IA		
Auditor de IA asignado (Enterprise)		

08

Situación

Campo	Contenido	Guía
Fase actual		0 a 7.

Campo	Contenido	Guía
Estado		Registrado · En fase · Pendiente de gate · En espera · En producción · Pendiente de G7 · Parado · Retirado (03 §3.2).
Último *gate* y resultado		Por ejemplo, G3 · Continuar con condiciones · fecha (P29).
Condiciones abiertas		Número y vencimiento más próximo.
Incidentes y no conformidades abiertas (Enterprise)		Códigos INC y NC.
Próximo hito		Qué y cuándo.

09

Criterios de calidad

La coherencia con las evidencias se comprueba frente a los criterios del documento 21 del *gate* en curso.

#	Comprobación	Estado (Cumple · No cumple · No aplica · Pendiente)
1	El bloque 3 se entiende sin conocimientos técnicos y no contiene siglas sin explicar.	
2	La clasificación usa los valores de la taxonomía controlada.	
3	La respuesta a las cinco preguntas es coherente con el nivel de ambición.	
4	Los importes coinciden con P08 o P28 y tienen tipo, fórmula y estado.	
5	La capacidad liberada figura aparte.	
6	Los riesgos y la situación coinciden con P12 y P29.	
7	La ficha está actualizada al cierre de la última fase.	

10

Aprobación y verificación

Función	Rol	Nombre	Fecha	Firma o referencia
Autor	Responsable de producto de IA			
Verificador	Oficina de IA			
Visto bueno	Patrocinador de IA			

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.