

Módulo 2

Alcance y contexto del SGIA

Una propuesta de alcance conectada con el contexto, las partes interesadas y las dependencias, con sus dudas y criterios de revisión visibles.

4 lecciones, apoyos visuales y un caso práctico. Incluye actividades rellenables, repasos y orientaciones para revisar tu razonamiento.

José Manuel Hernández Agudo

Documento de estudio · Edición de trabajo · 3 de octubre de 2026

Puedes leer el módulo y realizar sus actividades sin conexión. Los audios y las fuentes externas son apoyos opcionales.

Cómo estudiar este módulo

Lee, escribe, contrasta y guarda. Las fichas de las lecciones forman un único documento que puedes retomar después.

Qué vas a construir

Una propuesta de alcance conectada con el contexto, las partes interesadas y las dependencias, con sus dudas y criterios de revisión visibles.

1. Prepara tu copia

Descarga el PDF y ábrelo en un lector que permita rellenar y guardar formularios. Guarda una copia con tu nombre. Puedes utilizar Adobe Acrobat Reader u otro lector compatible.

2. Comprueba el guardado

Escribe una frase de prueba en un campo, guarda, cierra y vuelve a abrir el archivo. Comprueba que la frase sigue allí; después bórrala y continúa.

3. Trabaja antes de consultar las respuestas

Completa las fichas y los repasos con tus propias razones. Las orientaciones y soluciones están al final. Las respuestas abiertas admiten otras propuestas bien justificadas.

4. Guarda y vuelve a revisar

Guarda el archivo después de cada sesión y anota la siguiente tarea en tu punto de continuación. El índice y los marcadores te permiten volver a una lección o a una respuesta.

5. Si trabajas en papel

Imprime a tamaño A4. Las cajas sirven para escribir a mano y las casillas para marcar respuestas. Conserva las soluciones al final para corregir después.

Pulsa dentro de una caja para escribir. Usa Tab para pasar al siguiente campo. Si una respuesta necesita más espacio, utiliza el enlace de ampliación bajo la caja: te lleva a una hoja de este mismo PDF. Indica allí el apartado que amplías. Al guardar, comprueba que todas las líneas se ven en la vista de impresión.

Organiza el módulo por sesiones

Este recorrido te ayuda a avanzar por etapas. Puedes dividir una sesión, unir dos o volver a una ficha cuando lo necesites.

A tu ritmo, con una tarea clara

No hay una duración obligatoria. Termina cada etapa cuando hayas comprendido su idea principal y revisado la actividad con los criterios o explicaciones del módulo.

1 · Lección 2.1

Comprender la organización y su contexto

Lee los ejemplos, completa su ficha y revisa tu razonamiento.

2 · Lección 2.2

Partes interesadas y sus necesidades

Lee los ejemplos, completa su ficha y revisa tu razonamiento.

3 · Lección 2.3

Límites, interfaces y dependencias del SGIA

Lee los ejemplos, completa su ficha y revisa tu razonamiento.

4 · Lección 2.4

Redactar y revisar el alcance del SGIA

Lee los ejemplos, completa su ficha y revisa tu razonamiento.

5 · Integra y cierra el módulo

Revisa la coherencia de tus entregables, registra los pendientes y prepara la continuación.

Antes de cerrar el archivo

Guarda los cambios y anota la siguiente tarea en [tu punto de continuación](#). Los audios son ampliaciones opcionales.

Tu avance y punto de continuación

Guarda tus respuestas en esta copia. Marca cada lección después de haber revisado su actividad.

Nombre (opcional)

La próxima vez continuaré por...

Lección o apartado y siguiente tarea.

Tu avance por lecciones

Estas marcas son tu seguimiento personal. No corrigen las actividades, no se envían y no acreditan conformidad.

- ☐ He estudiado la lección 2.1 y revisado su actividad.
- ☐ He estudiado la lección 2.2 y revisado su actividad.
- ☐ He estudiado la lección 2.3 y revisado su actividad.
- ☐ He estudiado la lección 2.4 y revisado su actividad.

Cuándo puedes dar el módulo por terminado

Una propuesta de alcance conectada con el contexto, las partes interesadas y las dependencias, con sus dudas y criterios de revisión visibles.

Puedes conservar asuntos pendientes si has explicado qué falta, por qué importa y cómo se propone aclararlo. Completar las fichas no equivale a adoptar decisiones reales ni a certificar un SGIA.

Índice del módulo

Pulsa en un apartado para ir a su página dentro del PDF. El enlace «Índice» del pie te trae de vuelta.

Cómo estudiar y guardar tu trabajo	2
Propuesta de sesiones de estudio	3
Tu avance y punto de continuación	4
Presentación del módulo	6
2.1 · Comprender la organización y su contexto	8
2.2 · Partes interesadas y sus necesidades	20
2.3 · Límites, interfaces y dependencias del SGIA	33
2.4 · Redactar y revisar el alcance del SGIA	47
Síntesis y cierre del módulo	56
Ampliaciones de tus respuestas	63
Orientaciones y respuestas explicadas	68
Glosario didáctico	74
Audios opcionales y referencias	75

Tu caso durante el curso

TechServe IT es una empresa ficticia. Conserva la separación entre lo aportado por el caso, las hipótesis, tus propuestas y la información pendiente. Los escenarios añadidos son ejercicios didácticos.

PRESENTACIÓN

Entender el servicio antes de fijar los límites

El diagnóstico inicial nos ha dejado preguntas. Ahora vamos a situarlas en la organización, identificar a las personas afectadas y decidir qué debe abarcar la gestión.

Objetivo del módulo: proponer un alcance del SGIA coherente con el contexto de TechServe IT, las necesidades de las partes interesadas y las dependencias del servicio.

1 De dónde partimos

Recupera las tres fichas del módulo 1 y tu síntesis de cierre. Trabajaremos con el chatbot de nivel 1, el copiloto y el clasificador de tickets. TechServe IT es un caso ficticio: los datos que todavía no conocemos seguirán señalados como pendientes.

[Revisar el cierre del módulo 1](#)

2 El recorrido del módulo

2.1 · Disponible

Comprender la organización y su contexto

Relacionar las cuestiones internas y externas con los objetivos del servicio y las decisiones del SGIA.

[Empezar la lección 2.1](#)

2.2 · Disponible

Partes interesadas y sus necesidades

Identificar quién influye, quién puede verse afectado y qué necesidades debemos aclarar.

2.3 · Disponible

Límites, interfaces y dependencias

Relacionar procesos, equipos, sistemas y terceros para proponer unos límites comprensibles.

2.4 · Disponible

Redactar y revisar el alcance del SGIA

Expresar qué se incluye, justificar los límites y detectar cambios que obliguen a revisarlos.

3 Qué iremos construyendo

1. Un registro breve de contexto, distinguiendo hechos, preguntas pendientes y escenarios hipotéticos.
2. Un mapa de partes interesadas y sus necesidades.
3. Una relación de límites, interfaces y dependencias, aplicada especialmente al chatbot.
4. Una propuesta de alcance y una revisión de su coherencia.

Cierre del módulo · disponible. Reúne las cuatro piezas, comprueba su coherencia y conserva tu síntesis. Abrir la actividad de cierre

5 Cómo trabajar

Completa las actividades en orden y guarda tu copia. Una pregunta bien formulada y marcada como pendiente es más útil que una respuesta inventada. Las propuestas de responsables son parte del ejercicio y no describen una estructura confirmada de TechServe IT.

Puedes utilizar los dos episodios publicados como complemento de escucha crítica. El contenido escrito y las prácticas bastan para completar el módulo; conserva tus entregables para continuar el recorrido.

LECCIÓN 2.1

Comprender la organización y su contexto

Para decidir qué debe abarcar el SGIA necesitamos comprender para qué se utiliza la IA, en qué condiciones funciona y qué cuestiones pueden influir en los resultados del servicio.

Al terminar podrás identificar cuestiones internas y externas relevantes y convertirlas en preguntas concretas, con información que buscar y una decisión a la que contribuir.

1 Comprender antes de delimitar

El contexto da sentido a las decisiones

En el módulo 1 identificamos tres usos de IA y señales que merecen atención. Ese diagnóstico es nuestro punto de partida. Ahora preguntamos qué quiere conseguir la organización con esos usos y qué condiciones pueden ayudar o dificultar que lo consiga.

ISO/IEC 42001 sitúa el sistema de gestión de IA en el contexto de la organización. En este curso lo abordamos con una pregunta práctica: **¿qué necesitamos conocer de TechServe IT y de su entorno para gestionar estos usos de forma coherente?**

Una misma herramienta puede requerir decisiones diferentes según el servicio, las personas que utilizan sus respuestas, los compromisos adquiridos o la capacidad de supervisión. Por eso, enumerar aplicaciones resulta insuficiente para comprender el contexto.

Cuestiones internas

Miramos hacia la organización: su propósito, los servicios que presta, cómo se toman las decisiones, los recursos disponibles, las competencias y las formas habituales de trabajar.

Pregunta útil: ¿hay tiempo y capacidad para revisar una propuesta del copiloto antes de utilizarla? En el caso todavía debemos confirmarlo.

Cuestiones externas

Miramos hacia el entorno: clientes, compromisos, proveedores, evolución tecnológica y requisitos aplicables que puedan influir en la actividad.

Pregunta útil: ¿qué compromisos del servicio debemos considerar al revisar la prioridad asignada a un ticket? No conocemos todavía su contenido.

Algunas cuestiones conectan ambos lados. Un cambio de un proveedor puede afectar a la capacidad interna de verificar un sistema. Puedes marcarlo como mixto y explicar la relación. La clasificación sirve para ordenar el trabajo; lo decisivo es comprender su relevancia.

De una etiqueta a una cuestión útil

«Recursos» o «proveedores» son temas demasiado amplios. Una cuestión útil explica qué condición interesa, por qué puede influir y qué necesitamos comprobar. Por ejemplo: «Capacidad del equipo para revisar las propuestas del copiloto antes de utilizarlas; disponibilidad y criterios de revisión pendientes de confirmar».

No hemos afirmado que falten recursos. Hemos señalado una incertidumbre relevante para decidir cómo organizar la revisión. Tampoco hemos evaluado todavía todos los riesgos ni seleccionado controles. Ese trabajo se desarrollará en los módulos correspondientes.

Una secuencia para cada cuestión

1. **Describir:** ¿qué cuestión queremos comprender?
2. **Relacionar:** ¿por qué importa para el servicio o el SGIA?
3. **Comprobar:** ¿qué información permitiría aclararla?
4. **Coordinar:** ¿qué función proponemos para buscar esa información?
5. **Decidir:** ¿qué decisión podremos preparar cuando la conozcamos?

2

Aplicar al caso

Trabajar con lo que sabemos

TechServe IT es una organización ficticia del ámbito de los servicios TI. Conservamos los hechos del diagnóstico y diferenciamos tres estados de la información:

Hecho del caso

La narración indica que se han observado propuestas inadecuadas del copiloto. Es una señal conocida dentro del ejercicio; su frecuencia y causas no están determinadas.

Pendiente de confirmar

No sabemos qué revisión se realiza, quién tiene permisos para utilizar esas propuestas ni con qué criterios. Debemos buscar esa información.

Hipótesis

Si un proveedor cambiara el modelo, podría ser necesario revisar su comportamiento. Es un escenario para razonar, no un cambio que haya ocurrido en el caso.

Tres usos, preguntas distintas

Chatbot de nivel 1. El diagnóstico señala recogida de datos. Interesa aclarar qué información pide el servicio, para qué la necesita y qué instrucciones recibe el usuario. Revisar el flujo de atención y sus mensajes ayudaría a comprender el contexto de uso. No podemos deducir, solo con esa señal, la existencia de un incumplimiento.

Copiloto. Las propuestas inadecuadas nos llevan a preguntar cómo se integran sus resultados en el trabajo, qué competencias requiere su revisión y quién decide utilizarlos. Entrevistas y ejemplos de trabajo podrían aportar información. Si encontramos un procedimiento, también habrá que comprobar cómo se aplica.

Clasificador de tickets. Sabemos que algunos tickets reciben prioridades bajas. Necesitamos conocer los criterios esperados, los procesos afectados y las vías de revisión. Una muestra de tickets y los criterios acordados permitirían comparar lo esperado con lo observado. Esta señal no demuestra por sí sola un sesgo en los datos de entrenamiento.

Cuida las conclusiones. No localizar una autorización significa que está pendiente de localizar o confirmar. No acredita por sí mismo que el uso sea no autorizado. Del mismo modo, el nombre de una herramienta no basta para determinar su clasificación jurídica.

¿Cuánto detalle necesitamos ahora?

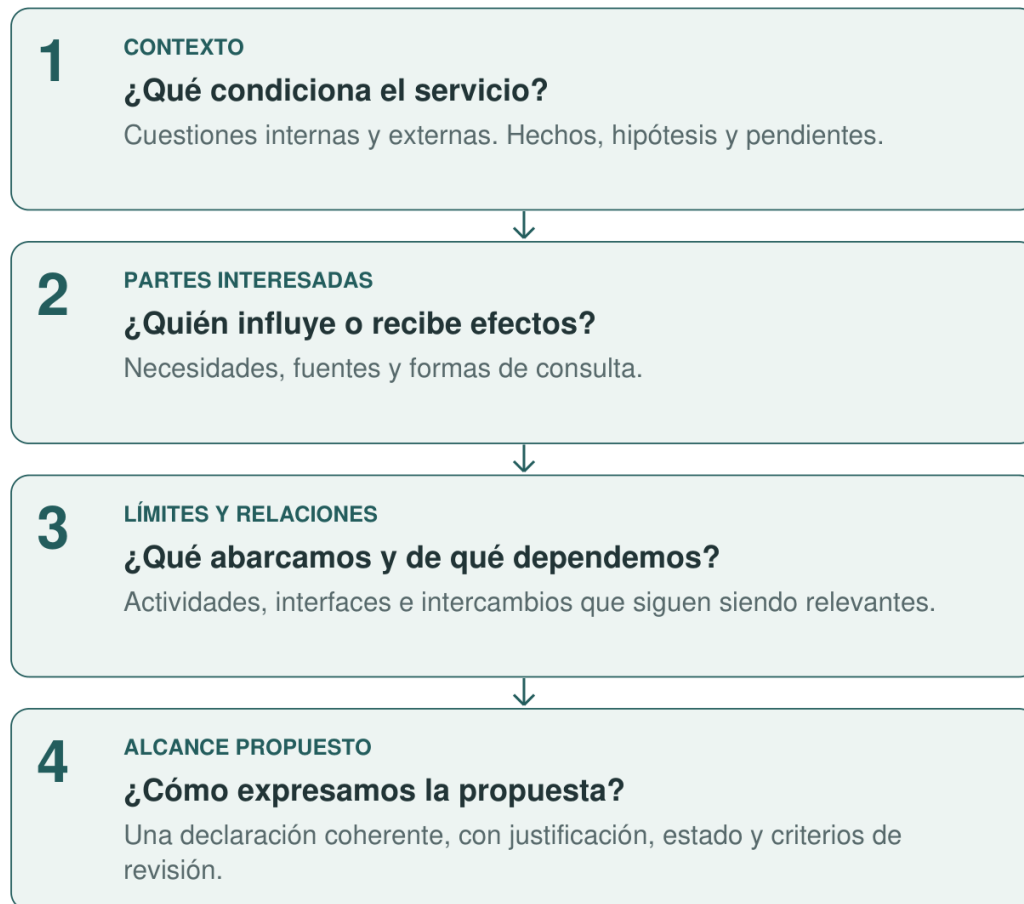
Elige cuestiones que puedan influir en la finalidad del SGIA o en la futura delimitación de su alcance. Si una cuestión no cambia ninguna pregunta ni decisión, concreta mejor su relevancia. Evita rellenar una lista extensa de factores genéricos que después nadie utilizará.

El registro será una fotografía inicial que deberemos revisar cuando aparezca información nueva o cambien las condiciones. Más adelante conectaremos estas cuestiones con las partes interesadas, los límites y las dependencias.

Cuatro piezas que justifican el alcance

MÓDULO 2 · ALCANCE Y CONTEXTO DEL SGIA

Cuatro piezas que justifican el alcance



Una propuesta completa sigue necesitando contraste y una decisión competente.

Esquema didáctico de apoyo. Mantén visibles las preguntas que aún necesitan comprobación.

Lo que te llevas

Un registro inicial de contexto y preguntas que orientan la búsqueda de información. En la lección 2.2 identificaremos a las partes interesadas y sus necesidades. Conserva tu copia del PDF para continuar.

3 Tu registro inicial

Convertir el diagnóstico en preguntas

Recupera tus fichas del módulo 1. Propón un objetivo del servicio y redacta tres cuestiones relevantes. Incluye al menos una interna y una externa. Puedes añadir una mixta, siempre que expliques la relación.

Tiempo orientativo: 20-30 minutos. Guarda tu copia del PDF al terminar. No introduzcas datos personales ni información real confidencial.

1. Objetivo propuesto para el servicio

Ejemplo orientativo: atender las solicitudes con criterios de prioridad comprensibles y revisables.

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 1

Cuestión 1 · Ámbito

Sin seleccionar

Cuestión 1 · Estado

Sin seleccionar

Cuestión 1 · Cuestión concreta y uso al que se refiere

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 1 · Por qué importa para el servicio o el SGIA

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 1 · Información o evidencia que buscar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 1 · Función propuesta para coordinar la búsqueda

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 1 · Decisión que ayudaría a preparar

Más espacio: ampliación de la lección 2.1

Cuestión 2

Cuestión 2 · Ámbito

Sin seleccionar

Cuestión 2 · Estado

Sin seleccionar

Cuestión 2 · Cuestión concreta y uso al que se refiere

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 2 · Por qué importa para el servicio o el SGIA

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 2 · Información o evidencia que buscar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 2 · Función propuesta para coordinar la búsqueda

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 2 · Decisión que ayudaría a preparar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 3

Cuestión 3 · Ámbito

Sin seleccionar

Cuestión 3 · Estado

Sin seleccionar

Cuestión 3 · Cuestión concreta y uso al que se refiere

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 3 · Por qué importa para el servicio o el SGIA

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 3 · Información o evidencia que buscar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 3 · Función propuesta para coordinar la búsqueda

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Cuestión 3 · Decisión que ayudaría a preparar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

23. Pregunta que llevarás a la siguiente lección

¿De quién necesitamos conocer las necesidades o expectativas para aclarar estas cuestiones?

[Más espacio: ampliación de la lección 2.1](#)

Después de trabajar, consulta [ver un ejemplo orientativo](#) al final del documento.

Revisión personal

- ¿Mis cuestiones son concretas y relevantes para el servicio?
- ¿Distingo lo conocido de lo pendiente y de lo hipotético?
- ¿La información propuesta ayudaría a aclarar cada cuestión?
- ¿He presentado los responsables y objetivos como propuestas?
- ¿Puedo explicar para qué decisión servirá cada respuesta?

4 Comprueba la idea

Repaso de la lección

Marca una opción por pregunta. Las soluciones y sus explicaciones están al final del documento.

1. ¿Cuál es una cuestión interna concreta?

- ☐ A) La existencia de herramientas de IA en el mercado.
- ☐ B) La capacidad del equipo para revisar las propuestas del copiloto.
- ☐ C) La publicación de una nueva norma externa.

2. El caso no describe los criterios de revisión del copiloto. ¿Qué registramos?

- ☐ A) No existe revisión.
- ☐ B) El uso está necesariamente prohibido.
- ☐ C) Los criterios y su aplicación están pendientes de confirmar.

3. ¿Cuándo resulta útil una cuestión de contexto?

- ☐ A) Cuando se relaciona con el servicio y ayuda a preparar una decisión.
- ☐ B) Cuando incluye todos los términos técnicos posibles.
- ☐ C) Cuando permite fijar el alcance sin consultar otras necesidades.

Después de responder: [consultar las explicaciones](#).

Referencias y continuidad

La [presentación oficial de ISO/IEC 42001](#) explica la finalidad del SGIA y su relación con el contexto organizativo. Como apoyo complementario, la función [MAP del NIST AI RMF Playbook](#) ayuda a pensar en el propósito, el entorno y las condiciones del uso de IA. NIST es una referencia complementaria, no un requisito de ISO/IEC 42001.

Consulta: 26 de septiembre de 2026. Explicaciones y plantillas didácticas originales; no reproducen el texto normativo ni constituyen una evaluación de conformidad.

Siguiente: [lección 2.2](#).

LECCIÓN 2.2

Partes interesadas y sus necesidades

Para gestionar un uso de IA necesitamos escuchar a quienes toman decisiones, a quienes trabajan con él y a quienes pueden verse afectados por sus resultados.

Al terminar podrás identificar partes interesadas relevantes, formular sus necesidades sin inventarlas y proponer cómo confirmarlas y darles tratamiento en el SGIA.

1 Ampliar la mirada

¿Quién tiene algo que ver con este uso de IA?

En la lección 2.1 hemos señalado cuestiones de contexto. Si necesitamos conocer los criterios de prioridad de un servicio, tendremos que consultar a alguien. Si queremos entender cómo se revisan las propuestas del copiloto, necesitaremos escuchar al equipo que trabaja con ellas. El contexto empieza a tener nombres de funciones y grupos.

En esta lección llamamos **parte interesada** a una persona, grupo u organización que puede influir en una decisión o actividad, verse afectada por ella o considerar que le afecta. Es una explicación didáctica: nos ayuda a buscar relaciones relevantes para el SGIA.

1

Quien decide

Puede acordar objetivos, asignar recursos o establecer condiciones del servicio.

Pregunta: ¿quién tiene capacidad para decidir sobre este uso?

2

Quien lo utiliza

Interactúa con la herramienta o incorpora sus resultados al trabajo.

Pregunta: ¿quién necesita comprenderla y utilizarla con criterio?

3

Quien recibe sus efectos

Puede verse afectado aunque no maneje la herramienta ni participe en la compra.

Pregunta: ¿sobre quién pueden recaer las consecuencias?

Estas perspectivas pueden coincidir en una persona o repartirse entre varias. Quien contrata un servicio puede ser distinto de quien abre un ticket. Y la persona que espera atención puede verse afectada por la prioridad asignada aunque nunca acceda al clasificador.

Empieza por una lista razonada: personas usuarias, equipo técnico, funciones de dirección y gestión, clientes, proveedores y otras partes pertinentes según el uso. Después explica por qué cada una importa. No hace falta incluir todos los grupos imaginables ni atribuir a TechServe IT departamentos que el caso no describe.

Poca influencia no significa poca importancia. Una persona puede carecer de capacidad de decisión y, aun así, recibir un efecto relevante. Una matriz de poder e interés puede ayudar a organizar contactos, pero no debería servir para dejar fuera a las personas afectadas.

2 Escuchar, comprobar y decidir

De «quiere un buen servicio» a una necesidad concreta

«Calidad», «rapidez» o «confianza» son buenos puntos de partida, pero resultan demasiado amplios para orientar una actuación. Concreta qué necesita esa parte en relación con el uso de IA: comprender qué datos se solicitan, disponer de criterios para revisar una propuesta o conocer cómo pedir la revisión de una prioridad.

Necesidad o expectativa

Describe lo que una parte necesita o espera. Puede estar expresado, deducido provisionalmente o todavía pendiente de consulta.

Ejemplo propuesto: una persona usuaria necesita comprender qué información debe aportar al chatbot.

Requisito aplicable

Exige comprobar su fuente y su aplicación al caso: por ejemplo, un compromiso contractual, una obligación pertinente o una decisión interna adoptada.

Comprobación: ¿qué texto, acuerdo o decisión lo establece y a qué servicio o uso se refiere?

No conviertas una frase supuesta en una obligación confirmada. Si alguien dice «el contrato exige respuesta inmediata», localiza el acuerdo, comprueba su alcance y aclara qué significa «inmediata». En TechServe IT no conocemos esos compromisos: seguirán pendientes hasta disponer de información suficiente.

Una necesidad necesita una respuesta trazable

1. **Identificar:** quién plantea la necesidad y por qué es relevante.
2. **Confirmar:** qué información la respalda y qué falta aclarar.
3. **Determinar el tratamiento:** qué se propone abordar mediante el SGIA y cómo se coordina con otros procesos.
4. **Dar seguimiento:** quién coordinará la respuesta y cómo se escucharán nuevas aportaciones.

También interesa comprobar si la respuesta resulta útil. Celebrar una reunión acredita que hubo una reunión; para saber si se comprendió una necesidad harán falta su contenido, las conclusiones y, cuando corresponda, la devolución a las personas consultadas.

3 Aplicar al caso

Tres puntos de entrada en TechServe IT

Los siguientes son **ejemplos de análisis propuestos**. Los grupos concretos, las necesidades y las vías de participación están pendientes de confirmar. No describen entrevistas realizadas ni compromisos ya existentes.

Chatbot · Personas que solicitan atención

Relación: aportan información para recibir ayuda. El diagnóstico del caso señala recogida de datos.

Necesidad propuesta: comprender qué información se pide y cómo continuar cuando la respuesta no resuelve la consulta.

Cómo contrastarla: revisar las pantallas y mensajes del flujo y recoger comentarios de personas usuarias, procurando incluir experiencias distintas.

Tratamiento que estudiar: aclarar instrucciones y vías de continuación si la revisión confirma esa necesidad. Todavía no afirmamos que falten.

Copiloto · Equipo que utiliza sus propuestas

Relación: incorpora propuestas de código o respuestas al trabajo. El caso menciona propuestas inadecuadas.

Necesidad propuesta: contar con criterios comprensibles para revisar una propuesta y saber qué hacer ante una duda.

Cómo contrastarla: consultar al equipo y examinar ejemplos de uso, instrucciones y criterios disponibles.

Tratamiento que estudiar: concretar la revisión y las necesidades de apoyo. La señal conocida no demuestra que falte formación ni que no exista supervisión.

Clasificador · Personas afectadas por la prioridad

Relación: esperan la atención de un ticket cuya prioridad interviene en la organización del trabajo. El caso recoge prioridades bajas en algunos tickets.

Necesidad propuesta: que la prioridad se contraste con los criterios del servicio y poder comunicar información relevante para su revisión.

Cómo contrastarla: consultar a solicitantes y a quienes coordinan la atención, revisar criterios y contrastar ejemplos.

Tratamiento que estudiar: aclarar la vía de revisión y quién puede decidir. No sabemos todavía cuáles son los procedimientos actuales ni la causa de las prioridades observadas.

Cuando las necesidades entran en tensión

Escenario hipotético: se propone reducir el tiempo dedicado a revisar respuestas, mientras el equipo pide margen para comprobar las propuestas dudosas. Antes de elegir una solución, necesitamos conocer el volumen de trabajo, las consecuencias posibles y los criterios de revisión. No resolvemos esa tensión suponiendo que toda revisión es innecesaria o que todo resultado requiere el mismo esfuerzo.

La función que coordine el análisis deberá reunir la información y trasladar la decisión a quien tenga autoridad para tomarla. En este ejercicio propondremos funciones; la asignación y los recursos se trabajarán con más detalle en el módulo de gobierno.

Lo que te llevas

Un mapa inicial con partes relevantes, necesidades, fuentes pendientes, respuestas propuestas y formas de consulta. En la lección 2.3 lo conectaremos con los límites, las interfaces y las dependencias del SGIA.

4 Construir tu mapa inicial

Personas, necesidades y respuestas

Recupera tu registro de contexto de la lección 2.1. Elige tres partes interesadas y explica su relación con uno o varios usos. Incluye al menos un grupo que pueda recibir efectos sin manejar directamente la herramienta. Tres fichas son un comienzo, no una lista completa.

Separa la necesidad propuesta de su confirmación. En los campos de fuente y consulta, indica lo disponible y lo que buscarías. Si no tienes información, escribe qué queda pendiente; no inventes contratos, entrevistas ni resultados.

Tiempo orientativo: 25-35 minutos. Guarda tu copia del PDF. Trabaja con funciones y grupos del caso ficticio, sin datos personales ni información real confidencial.

Parte interesada 1

Ficha 1 · Parte interesada: función o grupo

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 1 · Uso de IA, relación y motivo de relevancia

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 1 · Necesidad o expectativa concreta

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 1 · Estado de la necesidad

Sin seleccionar

Ficha 1 · Fuente disponible o información pendiente de buscar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 1 · Tratamiento propuesto y su justificación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 1 · Función propuesta para coordinar la respuesta

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 1 · Cómo consultar y recoger aportaciones

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Parte interesada 2

Ficha 2 · Parte interesada: función o grupo

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 2 · Uso de IA, relación y motivo de relevancia

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 2 · Necesidad o expectativa concreta

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 2 · Estado de la necesidad

Sin seleccionar

Ficha 2 · Fuente disponible o información pendiente de buscar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 2 · Tratamiento propuesto y su justificación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 2 · Función propuesta para coordinar la respuesta

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 2 · Cómo consultar y recoger aportaciones

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Parte interesada 3

Ficha 3 · Parte interesada: función o grupo

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 3 · Uso de IA, relación y motivo de relevancia

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 3 · Necesidad o expectativa concreta

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 3 · Estado de la necesidad

Sin seleccionar

Ficha 3 · Fuente disponible o información pendiente de buscar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 3 · Tratamiento propuesto y su justificación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 3 · Función propuesta para coordinar la respuesta

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

Ficha 3 · Cómo consultar y recoger aportaciones

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

25. Una posible tensión entre necesidades y qué habría que aclarar

Identifica el escenario como hipotético si el caso no lo describe.

[Más espacio: ampliación de la lección 2.2](#)

26. Pregunta para delimitar el alcance en la lección 2.3

¿Qué equipo, proceso o tercero necesitamos tener en cuenta para responder a estas necesidades?

Más espacio: ampliación de la lección 2.2

Después de trabajar, consulta [ejemplo de ficha y criterio de revisión](#) al final del documento.

Antes de dar el mapa por revisado

- ¿Explico por qué cada parte es relevante para un uso concreto?
- ¿Incluyo a personas afectadas aunque tengan poca capacidad de decisión?
- ¿Distingo las necesidades propuestas de las confirmadas?
- ¿Indico la fuente antes de afirmar que existe un requisito?
- ¿La respuesta propuesta tiene una función coordinadora y una vía de escucha?

5 Comprueba tu criterio

Repaso de la lección

Marca una opción por pregunta. Las soluciones y sus explicaciones están al final del documento.

1. ¿Quién puede ser una parte interesada relevante para el clasificador?

- ☐ A) Solo quien administra la herramienta.
- ☐ B) Una persona que recibe los efectos de la prioridad, aunque no use el clasificador.
- ☐ C) Únicamente quien firmó la compra.

2. Una necesidad parece razonable, pero nadie la ha confirmado. ¿Cómo la registramos?

- ☐ A) Como requisito contractual.
- ☐ B) Como necesidad confirmada por el equipo.
- ☐ C) Como propuesta pendiente de confirmar, indicando cómo contrastarla.

3. Un grupo tiene poca influencia y puede verse afectado. ¿Qué hacemos?

- ☐ A) Valorar su relevancia y proponer una forma adecuada de escucharlo.
- ☐ B) Excluirlo para simplificar el mapa.
- ☐ C) Dar por hecho que el cliente habla por él.

4. ¿Qué permite comprobar que una petición es un compromiso contractual aplicable?

- ☐ A) Que se haya repetido en varias reuniones.
- ☐ B) Identificar el acuerdo y comprobar su contenido y ámbito de aplicación.
- ☐ C) Que la petición la haga una persona con mucha autoridad.

Después de responder: [consultar las explicaciones](#).

Referencias y siguiente paso

La [presentación oficial de ISO/IEC 42001](#) sitúa el SGIA en el contexto de la organización. Como apoyo complementario, [NIST AI RMF Core](#), [GOVERN 5](#) y [MAP 5](#) contempla la participación y las aportaciones de actores relevantes, incluidas perspectivas externas al equipo que desarrolla o despliega el sistema.

Consulta: 26 de septiembre de 2026. NIST es una referencia complementaria, no un requisito de ISO/IEC 42001. Explicaciones, ejemplos y plantilla didácticos; no reproducen el texto normativo ni acreditan conformidad.

Siguiente: [lección 2.3](#).

LECCIÓN 2.3

Límites, interfaces y dependencias del SGIA

Un alcance útil permite entender qué actividades se gestionan, dónde se toman las decisiones y cómo se mantienen las relaciones necesarias para prestar el servicio.

Al terminar podrás proponer límites de gestión para un uso de IA, identificar sus puntos de conexión y mantener visibles las dependencias que habrá que coordinar.

1 Del contexto a los límites

¿Hasta dónde llega nuestra gestión?

En la 2.1 hemos identificado cuestiones de contexto. En la 2.2 hemos preguntado quién influye y quién puede verse afectado. Ahora utilizaremos ambas piezas para describir qué actividades queremos abarcar y qué relaciones necesitamos tener en cuenta.

Decir «el SGIA incluye el chatbot» deja demasiadas preguntas abiertas. ¿Incluye decidir para qué se utiliza? ¿Revisar la información que solicita? ¿Autorizar cambios de configuración? ¿Atender las incidencias relacionadas con sus respuestas? Necesitamos describir las actividades y las responsabilidades, además del nombre de la herramienta.

1

Límite

Delimita las actividades, unidades, servicios o ubicaciones que proponemos abarcar y permite explicar qué queda fuera de ese perímetro.

Pregunta: ¿qué parte del trabajo gestionará este SGIA?

2

Interfaz

Es un punto de conexión entre personas, procesos o sistemas donde se intercambian datos, resultados, solicitudes o decisiones.

Pregunta: ¿qué se entrega, quién lo recibe y cómo se confirma?

3

Dependencia

Es algo que necesitamos para que la actividad funcione, aunque pueda estar gestionado por otro equipo u organización.

Pregunta: ¿de qué dependemos y qué ocurre si cambia o falla?

Son explicaciones didácticas. Una interfaz puede ser técnica, como un intercambio entre aplicaciones, u organizativa, como trasladar una incidencia al equipo que puede resolverla. Una dependencia puede ser interna: un servicio compartido sigue siendo relevante aunque pertenezca a la misma empresa.

Ubicación, propiedad y gestión son cosas distintas. Que una aplicación esté alojada fuera de la organización no determina por sí solo que su uso quede fuera del SGIA. Y que un componente sea propio no explica quién decide sobre él ni para qué actividad se utiliza.

2 Dibujar las relaciones

Un perímetro con conexiones visibles

Para el ejercicio nos centraremos en el chatbot de nivel 1. Este foco de trabajo permite aprender a delimitar; todavía no decide el alcance definitivo de TechServe IT ni excluye automáticamente al copiloto o al clasificador.

Propuesta para analizar · pendiente de confirmar

Actividades de gestión del uso del chatbot

Definir la finalidad y las condiciones de uso · revisar la configuración y los datos solicitados · organizar la atención de incidencias y la revisión de cambios.

Conexiones que hay que describir

Qué información entra y sale, entre qué funciones o sistemas, con qué criterios y qué constancia queda del intercambio.

Otros procesos internos

Por ejemplo, soporte, gestión de accesos o cambios, si intervienen en este uso. Su participación concreta está pendiente de confirmar.

Servicios de terceros

Por ejemplo, alojamiento o un componente de IA suministrado por un proveedor, si existen esas dependencias. Arquitectura y acuerdos pendientes de conocer.

Esquema de análisis, no arquitectura confirmada. La relación con otros procesos o terceros debe seguir visible al delimitar la gestión.

Cinco preguntas para justificar el perímetro

1. **Finalidad:** ¿qué servicio y qué uso de IA estamos considerando?
2. **Actividades:** ¿qué decisiones y tareas permiten utilizarlo, revisarlo y mejorarlo?
3. **Organización:** ¿qué funciones, unidades y ubicaciones intervienen?
4. **Conexiones:** ¿qué se comparte con otros procesos o terceros?
5. **Coherencia:** ¿los límites permiten atender las cuestiones de contexto y necesidades identificadas?

Si falta información sobre una sede, un equipo o un proveedor, anótala como pendiente. Un mapa con interrogantes visibles permite organizar la investigación. Un mapa que rellena esos huecos con suposiciones puede llevar a redactar un alcance que nadie sea capaz de sostener.

3 Aplicar al caso

Seguir el recorrido del chatbot

Sabemos que TechServe IT utiliza un chatbot de nivel 1 y que el diagnóstico señala recogida de datos. No conocemos su arquitectura completa, sus proveedores, sus conexiones con otras herramientas ni los procedimientos actuales.

1. Entrada de información

Qué sabemos: existe recogida de datos en el uso del chatbot.

Qué debemos aclarar: qué se solicita, para qué, desde qué canal y qué función decide esos campos. La descripción del flujo y sus mensajes ayudarían a conocer esta interfaz.

Propuesta de gestión: considerar las decisiones sobre la información solicitada al delimitar el uso. No concluir todavía que los datos sean excesivos ni que exista un incumplimiento.

2. Continuación de la atención

Escenario hipotético: si una consulta no resuelta por el chatbot se trasladara a un equipo de soporte, habría una interfaz organizativa y posiblemente técnica.

Qué debemos aclarar: qué información se transfiere, quién acepta la atención y cómo se comprueba que la solicitud llega a su destino.

Propuesta de gestión: describir la entrega y la recepción. No afirmamos que exista integración con una herramienta de tickets ni que haya fallos de transferencia.

3. Dependencia de un proveedor

Escenario hipotético: si el chatbot utilizara un componente de IA de un tercero, habría que conocer qué suministra ese tercero y qué decisiones conserva TechServe IT.

Qué debemos aclarar: condiciones del servicio, información disponible sobre cambios, vías de soporte y capacidad para comprobar el comportamiento del uso.

Propuesta de gestión: mantener visible esa dependencia y estudiar su coordinación. No suponemos un proveedor concreto, avisos de cambio pactados ni acceso al funcionamiento interno del componente.

Una dependencia externa necesita gestión de la relación. TechServe IT puede tener capacidad limitada para modificar un componente de un proveedor. Eso obliga a conocer sus condiciones, las decisiones propias y las medidas posibles; no convierte al proveedor completo en parte de su organización ni elimina la relación del análisis.

Cómo describir una interfaz sin quedarse en una flecha

«Chatbot soporte» es un comienzo. Para que sirva, necesitamos indicar qué se entrega, en qué situación, qué función lo recibe y cómo se confirma la recepción. También conviene preguntar qué ocurriría si la entrega se interrumpiera. Las respuestas concretas están pendientes en nuestro caso.

De forma parecida, «dependemos de un proveedor» resulta demasiado genérico. Hay que precisar de qué servicio o componente dependemos, qué decisiones podemos tomar y qué información necesitamos. La evaluación detallada del proveedor y las medidas de continuidad se desarrollarán más adelante.

Errores que conviene detectar

- **Usar solo el organigrama:** puede ocultar servicios compartidos y conexiones con terceros.
- **Excluir lo que no controlamos directamente:** puede hacer desaparecer del mapa una dependencia relevante.
- **Incluir toda la empresa sin concretar:** dificulta saber qué actividades y decisiones estamos gestionando.
- **Confundir el ejercicio con una decisión aprobada:** la propuesta necesita contraste antes de convertirse en un alcance adoptado.

Límite, interfaz y dependencia

MÓDULO 2 · ALCANCE Y CONTEXTO DEL SGIA

Límite, interfaz y dependencia



Ejemplo hipotético: si el chatbot deriva una consulta, hay que comprobar esa relación. No se presume que exista.

Esquema didáctico de apoyo. Mantén visibles las preguntas que aún necesitan comprobación.

Lo que te llevas

Una propuesta de límites, relaciones relevantes y preguntas pendientes. En la lección 2.4 utilizaremos estas piezas para redactar y revisar el alcance del SGIA.

4 Tu mapa de límites y dependencias

Delimitar, conectar y justificar

Utiliza el registro de contexto y el mapa de partes interesadas. Redacta una finalidad provisional para la gestión del chatbot y analiza tres elementos o relaciones. Incluye una actividad que pongas a gestionar, una conexión con otro proceso y una dependencia que necesites investigar.

Si no conocemos una dependencia concreta, fórmulala de manera condicional y marca su estado. «Pendiente de confirmar» es una respuesta válida cuando explicas qué información falta y cómo la buscarías.

Tiempo orientativo: 25-35 minutos. El resultado es un mapa preparatorio para la lección 2.4, no un alcance aprobado. Guarda tu copia del PDF al terminar. Utiliza el caso ficticio, sin datos personales ni información real confidencial.

1. Finalidad y servicio que propones considerar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento o relación 1

Elemento 1 · Descripción

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 1 · Tratamiento propuesto

Sin seleccionar

Elemento 1 · Estado

Sin seleccionar

Elemento 1 · Justificación a partir del contexto y las necesidades

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 1 · Qué se intercambia, entre quiénes y en qué situación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 1 · Funciones propuestas y decisiones que habría que coordinar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 1 · Información que buscar y cómo confirmar la relación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 1 · Qué cambio o fallo requeriría revisar esta relación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento o relación 2

Elemento 2 · Descripción

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 2 · Tratamiento propuesto

Sin seleccionar

Elemento 2 · Estado

Sin seleccionar

Elemento 2 · Justificación a partir del contexto y las necesidades

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 2 · Qué se intercambia, entre quiénes y en qué situación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 2 · Funciones propuestas y decisiones que habría que coordinar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 2 · Información que buscar y cómo confirmar la relación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 2 · Qué cambio o fallo requeriría revisar esta relación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento o relación 3

Elemento 3 · Descripción

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 3 · Tratamiento propuesto

Sin seleccionar

Elemento 3 · Estado

Sin seleccionar

Elemento 3 · Justificación a partir del contexto y las necesidades

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 3 · Qué se intercambia, entre quiénes y en qué situación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 3 · Funciones propuestas y decisiones que habría que coordinar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 3 · Información que buscar y cómo confirmar la relación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

Elemento 3 · Qué cambio o fallo requeriría revisar esta relación

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

26. Límites propuestos y relaciones que deben seguir visibles

[Más espacio: ampliación de la lección 2.3](#)

27. Qué falta confirmar antes de redactar el alcance

Más espacio: ampliación de la lección 2.3

Después de trabajar, consulta [ejemplo orientativo: posible continuidad hacia soporte](#) al final del documento.

Revisión personal

- ¿Describo actividades y decisiones, además de herramientas?
- ¿Justifico los límites usando el contexto y las necesidades?
- ¿Mantengo visibles las dependencias internas y externas relevantes?
- ¿Explico cada interfaz con algo más que una flecha?
- ¿Distingo hechos, propuestas y escenarios hipotéticos?
- ¿Evito presentar este mapa como alcance definitivo o prueba de conformidad?

5 Comprueba tu criterio

Repaso de la lección

Marca una opción por pregunta. Las soluciones y sus explicaciones están al final del documento.

1. El chatbot utiliza un componente externo. ¿Qué implica para el mapa?

- ☐ A) Que debemos ignorarlo porque no es propio.
- ☐ B) Que hay que identificar la dependencia y cómo gestionar la relación.
- ☐ C) Que toda la organización del proveedor pasa a formar parte de TechServe IT.

2. ¿Cuál describe mejor una interfaz?

- ☐ A) El nombre comercial de la herramienta.
- ☐ B) La ubicación de la oficina principal.
- ☐ C) Qué se intercambia, entre qué funciones y cómo se confirma la recepción.

3. En el caso no se indica si el chatbot crea tickets. ¿Qué registramos?

- ☐ A) Una integración hipotética o pendiente de confirmar, con información que buscar.
- ☐ B) Una integración existente y operativa.
- ☐ C) Un fallo confirmado de integración.

4. ¿Qué aporta un límite de gestión bien justificado?

- ☐ A) Que todo lo externo deje de importar.
- ☐ B) Claridad sobre las actividades abarcadas y las relaciones que hay que coordinar.
- ☐ C) Una certificación automática del sistema de IA.

Después de responder: [consultar las explicaciones](#).

Referencias y siguiente paso

La [presentación oficial de ISO/IEC 42001](#) explica el SGIA como un conjunto de elementos de gestión relacionados en el contexto de una organización. Como apoyo complementario, [NIST AI RMF Core, GOVERN 6 y MAP 4](#) aborda cuestiones vinculadas a componentes, datos y servicios de terceros.

Consulta: 26 de septiembre de 2026. NIST es una referencia complementaria, no un requisito de ISO/IEC 42001. Definiciones, esquema y plantilla didácticos; no reproducen el texto normativo ni acreditan conformidad.

Siguiente: [lección 2.4](#).

LECCIÓN 2.4

Redactar y revisar el alcance del SGIA

El alcance debe permitir que otra persona comprenda qué actividades gestionamos, dónde situamos los límites y qué relaciones necesitamos coordinar.

Al terminar podrás redactar una propuesta de alcance para TechServe IT, justificar sus límites y establecer cómo revisarla cuando cambien las condiciones.

1 Reunir lo trabajado

Un texto breve con una base que lo sostenga

Ya tenemos tres piezas: las cuestiones de contexto de la 2.1, el mapa de partes interesadas de la 2.2 y los límites y dependencias de la 2.3. Ahora las utilizaremos para expresar una propuesta de alcance. No empezamos de una frase genérica ni decidimos los límites solo por comodidad.

El alcance describe el ámbito del sistema de gestión. Una declaración puede ser breve, pero necesita apoyarse en información que explique sus decisiones. El inventario detallará los sistemas y usos; los procedimientos desarrollarán cómo se trabaja. No hace falta convertir la declaración de alcance en ninguno de esos documentos.

1

Reunir

Contexto, necesidades, actividades, límites y relaciones relevantes.

2

Redactar

Explicar qué abarca la gestión y a qué servicio se aplica.

3

Contrastar

Comprobar que el texto coincide con lo que sabemos y deja visibles los pendientes.

4

Revisar

Valorar los cambios y conservar la decisión y sus motivos.

Seguimos trabajando con un caso ficticio. En esta lección el chatbot será el foco del ejemplo. Esto no aprueba su alcance ni decide por defecto qué hacer con el copiloto y el clasificador: ambos son usos conocidos y su tratamiento debe quedar razonado.

2 Dar forma al alcance

Qué debería entender quien lo lee

1. **Finalidad y servicio:** para qué actividad de la organización se gestiona el uso de IA.
2. **Actividades abarcadas:** qué decisiones y tareas se incluyen en esa gestión.
3. **Límites organizativos y operativos:** qué unidades, funciones, ubicaciones o canales corresponden al ámbito propuesto.
4. **Relaciones relevantes:** cómo se identifican y coordinan las interfaces y dependencias.
5. **Límites justificados:** qué otros usos o actividades se han considerado y cómo se explica su tratamiento.

Son criterios de redacción para el ejercicio, no una fórmula literal de la norma. El nivel de detalle debe permitir entender el ámbito sin introducir datos que todavía no conocemos. Si una ubicación o una función está pendiente, se señala como tal en el borrador y se identifica qué falta comprobar.

Demasiado impreciso

«Nuestro SGIA cubre la inteligencia artificial de TechServe IT».

No permite identificar servicios, actividades ni límites. Tampoco aclara qué relaciones tendremos que gestionar.

Más concreto

«La propuesta se centra en la gestión del uso del chatbot de nivel 1 para la atención de consultas, con las actividades y límites que se detallan en el borrador».

Sitúa un uso y una finalidad. Aún necesita completar las actividades, los límites y las dependencias antes de adoptarse.

Ejemplo de declaración provisional

Borrador didáctico · pendiente de contraste y aprobación.

El SGIA propuesto comprende la gestión del uso del chatbot de nivel 1 de TechServe IT para la atención de consultas. Se propone abarcar la definición de su finalidad y condiciones de uso, las decisiones sobre la información solicitada, la revisión de la configuración y de los

cambios, el seguimiento de su funcionamiento y la coordinación de la atención de incidencias relacionadas con ese uso.

El ámbito organizativo y operativo se concretará mediante la identificación de las funciones, unidades, ubicaciones y canales que intervienen, actualmente pendientes de confirmar. Se mantendrán identificadas las interfaces con otros procesos y las dependencias de servicios de terceros que se confirmen, junto con las decisiones y responsabilidades que corresponda coordinar.

El tratamiento del copiloto y del clasificador de tickets permanece pendiente de justificar a partir del contexto y de las necesidades identificadas. Este borrador no declara su exclusión definitiva ni que las actividades propuestas estén ya implantadas.

El ejemplo muestra cómo redactar sin inventar la organización. Con estos pendientes, no se presenta como alcance definitivo, aprobado o preparado para certificación.

La justificación acompaña al texto

Imagina que propones comenzar por el chatbot. Debes explicar qué cuestiones del contexto y qué necesidades apoyan ese foco, qué relaciones comparte con los otros usos y qué información falta para decidir. «Es lo más fácil» no describe por sí solo un criterio suficiente.

Una implantación por etapas puede servir para organizar el trabajo, pero el plan de etapas y el alcance adoptado deben ser comprensibles y coherentes. No presentes una fase inicial como si acreditara la gestión de todos los usos de IA de TechServe IT.

Describe las actividades de forma que puedan seguir entendiéndose si cambia una herramienta. Conserva las referencias a sistemas, versiones o proveedores donde aporten trazabilidad. Un cambio de marca no obliga automáticamente a empezar de cero: habrá que valorar qué cambia realmente.

3 Contrastar y mantener

Revisar el texto y comprobar la realidad

Antes de adoptar la propuesta, contrástala con las personas que conocen las actividades y con quien tenga autoridad para decidir. En el ejercicio proponemos esas funciones; todavía no conocemos las asignaciones reales de TechServe IT.

- **Contexto:** ¿responde a las cuestiones relevantes o deja alguna sin tratar?
- **Necesidades:** ¿considera a las partes identificadas y a quienes reciben efectos?
- **Operación:** ¿las actividades y los límites descritos pueden reconocerse en el trabajo?
- **Dependencias:** ¿mantiene visibles las relaciones con otros procesos y terceros?
- **Información:** ¿separa lo confirmado, lo propuesto y lo pendiente?

Un texto bien escrito no demuestra que el sistema de gestión funcione. Para comprobar la aplicación harán falta evidencias de las actividades correspondientes. Del mismo modo, el resultado de esta práctica no es una evaluación de conformidad.

Cuándo volver a revisarlo

Propón un criterio de revisión periódica y señala los cambios que justificarían una revisión adicional: un uso nuevo, una finalidad distinta, otro colectivo afectado, cambios en los datos, nuevas ubicaciones, una dependencia diferente o información relevante obtenida de una incidencia.

No fijamos aquí una periodicidad universal. TechServe IT deberá concretarla según sus condiciones. Una revisión tampoco exige modificar siempre el alcance: puede concluir que sigue siendo adecuado. Lo útil es conservar qué se ha valorado, la conclusión y quién la ha adoptado.

Ejercicio mental: cambia el proveedor del chatbot

Escenario hipotético. Primero pregunta si cambia la finalidad, las actividades, los datos, las interfaces o las decisiones que puede tomar TechServe IT. Si el perímetro sigue siendo válido, quizá haya que actualizar referencias o acuerdos y revisar riesgos y medidas sin cambiar la declaración de alcance.

Si el nuevo servicio incorpora otras actividades o afecta a otras personas, habrá que valorar también el alcance. La decisión depende del cambio real, no solo del nombre del proveedor.

Control sencillo de la propuesta. Identifica versión y fecha, quién la prepara, quién la revisará y quién podrá adoptarla. Registra los pendientes y, en cada cambio, el motivo y las referencias afectadas. No marques «aprobado» para completar una plantilla si esa decisión no se ha producido.

Lo que te llevas al cierre

Tu propuesta de alcance, con justificación, dependencias, pendientes y criterios de revisión. Consévala junto con el registro de contexto y los mapas de las lecciones anteriores.

4 Redactar tu propuesta

Documento de alcance · borrador de trabajo

Recupera tus tres entregables anteriores. Completa los apartados y redacta después una declaración que los resuma. Puedes mantener el chatbot como foco del ejercicio o proponer un ámbito más amplio, siempre que lo justifiques y conserves visibles los pendientes.

En cada campo indica lo que propones y lo que falta confirmar. En la declaración final del ejercicio utiliza una redacción seguida que pueda entender otra persona sin reconstruir todas tus notas.

Tiempo orientativo: 30-40 minutos. Guarda tu copia del PDF al terminar. Trabaja con el caso ficticio, sin información real confidencial.

1. Finalidad, servicio y usos de IA considerados

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

2. Actividades de gestión que propones abarcar

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

3. Funciones, unidades, ubicaciones y canales: conocidos y pendientes

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

4. Interfaces y dependencias que deben seguir visibles

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

5. Otros usos o actividades: tratamiento propuesto y límites justificados

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

6. Relación con el contexto y las necesidades de las partes interesadas

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

7. Información pendiente y cómo obtenerla

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

8. Declaración provisional de alcance

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

9. Criterio de revisión periódica, cambios que revisar y seguimiento

[Más espacio: ampliación de la lección 2.4](#)

10. Versión, fecha y funciones propuestas para preparar, revisar y adoptar

Más espacio: ampliación de la lección 2.4

Después de trabajar, consulta [cómo revisar tu declaración](#) al final del documento.

Revisión personal

- La declaración identifica un servicio y actividades concretas.
- Los límites se apoyan en el contexto y las necesidades.
- Los otros usos conocidos reciben un tratamiento razonado.
- Las interfaces y dependencias relevantes siguen visibles.
- Los pendientes impiden confundir la propuesta con una decisión aprobada.
- Existe un criterio para revisar y registrar los cambios.

5 Comprueba tu criterio

Repaso de la lección

Marca una opción por pregunta. Las soluciones y sus explicaciones están al final del documento.

1. ¿Qué aporta una declaración de alcance útil?

- ☐ A) Una lista de marcas sin describir actividades.
- ☐ B) Claridad sobre la actividad gestionada, sus límites y relaciones relevantes.
- ☐ C) La garantía de que todas las respuestas de IA serán correctas.

2. Faltan funciones y ubicaciones por confirmar. ¿Qué hacemos con la propuesta?

- ☐ A) Inventarlas para completar el documento.
- ☐ B) Marcarla como aprobada si el texto parece coherente.
- ☐ C) Mantenerla como borrador, identificar los pendientes y cómo resolverlos.

3. Cambia el proveedor, pero no sabemos qué efectos tendrá. ¿Cuál es el siguiente paso?

- ☐ A) Valorar el cambio y decidir qué elementos del SGIA necesitan revisión.
- ☐ B) Rehacer automáticamente todo el sistema de gestión.
- ☐ C) No revisar nada si la herramienta conserva su nombre.

4. Trabajamos el chatbot como foco de esta práctica. ¿Qué implica para los otros dos usos?

- ☐ A) Que quedan excluidos definitivamente.
- ☐ B) Que debemos razonar su tratamiento antes de adoptar el alcance.
- ☐ C) Que desaparecen del diagnóstico inicial.

Después de responder: [consultar las explicaciones](#).

Referencias y continuidad

La [presentación oficial de ISO/IEC 42001](#) explica la finalidad del sistema de gestión de IA y su mejora continua en el contexto organizativo. Como apoyo complementario, [NIST AI RMF Core](#) relaciona el contexto de uso, las interdependencias y la revisión de la gestión de riesgos.

Consulta: 26 de septiembre de 2026. NIST es una referencia complementaria, no un requisito de ISO/IEC 42001. La estructura, el ejemplo y la plantilla son didácticos; no reproducen el texto normativo ni constituyen una evaluación de conformidad.

Siguiente: [síntesis y cierre](#).

CIERRE DEL MÓDULO

Comprobar que las piezas encajan

El contexto, las necesidades y las dependencias deben ayudarnos a justificar el alcance. Vamos a revisar esa relación y a preparar las decisiones que llevaremos al módulo de gobierno.

Objetivo del cierre: reunir tus cuatro entregables, detectar contradicciones y conservar una propuesta de alcance coherente, con sus pendientes y criterios de revisión visibles.

1 Recuperar tu trabajo

Cuatro piezas, una propuesta

Vuelve a las fichas que has completado en este PDF. No necesitas rehacerlos: revisaremos si cuentan una historia coherente. Si todavía te falta alguno, puedes volver a la lección correspondiente.

2.1 · Contexto

Qué condiciona el servicio

Cuestiones internas y externas, información pendiente y decisiones que ayudaría a preparar.

[Revisar la lección 2.1](#)

2.2 · Partes interesadas

Quién influye y quién recibe efectos

Necesidades propuestas o confirmadas, fuentes y formas de consulta.

[Revisar la lección 2.2](#)

2.3 · Límites y relaciones

Qué abarcamos y de qué dependemos

Actividades, interfaces y dependencias, con su justificación y estado.

[Revisar la lección 2.3](#)

2.4 · Alcance

Cómo expresamos la propuesta

Declaración provisional, límites razonados y criterios para revisarla.

[Revisar la lección 2.4](#)

TechServe IT sigue siendo un caso ficticio. Los pendientes bien descritos forman parte del resultado. Completar el módulo no transforma un borrador en un alcance aprobado ni demuestra la conformidad del SGIA.

2 Buscar el hilo conductor

De una cuestión de contexto a una decisión

Elige una cuestión de tu registro y sigue su recorrido por las cuatro piezas. Comprueba si aparece una parte interesada relacionada, una necesidad, una actividad o dependencia relevante y una respuesta coherente en la propuesta de alcance.

Ejemplo orientativo · continuidad de la atención

1. **Contexto:** necesitamos conocer cómo continúa la atención cuando el chatbot no resuelve una consulta.
2. **Parte interesada:** personas que solicitan ayuda; su necesidad concreta de continuidad está pendiente de contrastar.
3. **Interfaz:** si existe traslado a otro equipo, hay que aclarar qué se entrega, quién lo recibe y cómo se confirma.
4. **Alcance propuesto:** considerar la coordinación de esa continuidad si se confirma la relación, manteniendo visibles los pendientes.

Es una propuesta de análisis. El caso no confirma que exista ese traslado, que haya fallado ni que falten procedimientos.

Tres contradicciones que buscar

Una necesidad desaparece

Has identificado una necesidad relevante, pero el alcance y sus documentos de apoyo no explican cómo se considera ni por qué queda pendiente.

Una dependencia se oculta

El mapa señala una relación necesaria y la declaración utiliza un límite que parece hacerla desaparecer del análisis.

Una hipótesis se vuelve un hecho

Algo que estaba por confirmar en una ficha aparece después como dato cierto o decisión adoptada, sin nueva evidencia.

Cuando encuentres una contradicción, identifica qué pieza debes cambiar y por qué. Si no puedes resolverla todavía, formula la pregunta y propone qué función podría coordinar su aclaración. No hace falta fingir una certeza para cerrar la actividad.

Prueba de revisión: aparece una dependencia nueva

Escenario hipotético: al contrastar el mapa, se confirma que un proceso compartido interviene en el uso del chatbot. Pregunta qué actividad realiza, qué decisiones conserva TechServe IT, qué se intercambia y qué necesidades pueden verse afectadas.

Revisa las piezas afectadas y decide si cambia el perímetro o solo su descripción y coordinación. El hecho de descubrir una dependencia no obliga automáticamente a incluir todo el proceso compartido ni a rehacer todo el SGIA.

3 Guardar una síntesis útil

Tu cierre del módulo 2

Completa los cinco apartados. Las cuatro fichas ya forman parte de este mismo PDF: no necesitas copiarlas de nuevo. Si corriges un entregable, identifícalo en la síntesis para no confundir la versión anterior con la revisada.

Tiempo orientativo: 25-35 minutos. Guarda tu copia del PDF al terminar. Utiliza material del caso ficticio, sin datos personales ni información real confidencial.

1. Hilo conductor entre contexto, necesidad, dependencia y alcance

[Más espacio: ampliación del cierre](#)

2. Contradicciones detectadas y correcciones propuestas

[Más espacio: ampliación del cierre](#)

3. Declaración de alcance revisada, con límites y estado del borrador

[Más espacio: ampliación del cierre](#)

4. Pendientes prioritarios, información que buscar y coordinación propuesta

[Más espacio: ampliación del cierre](#)

5. Decisiones, responsabilidades y recursos que llevas al módulo 3

[Más espacio: ampliación del cierre](#)

Revisión personal

- ☐ He conectado al menos una cuestión de contexto con una necesidad y con el alcance.
- ☐ He considerado a personas afectadas aunque tengan poca influencia.
- ☐ He mantenido visibles las interfaces y dependencias relevantes.
- ☐ He razonado el tratamiento de los tres usos conocidos: chatbot, copiloto y clasificador.
- ☐ He distinguido los hechos del caso, las propuestas y los pendientes.
- ☐ He previsto cómo revisar el alcance y qué decisiones necesitan autoridad y recursos.

La revisión es de contenido. Comprueba que los cinco apartados tengan una respuesta razonada. Las casillas recogen tu propia revisión y el cuestionario es orientativo: ninguno de esos mecanismos aprueba un alcance ni valida un SGIA.

4

Repaso del módulo

Seis decisiones para comprobar tu criterio

Marca una opción por pregunta. Las soluciones y sus explicaciones están al final del documento.

1. No sabemos si el equipo dispone de tiempo para revisar las propuestas del copiloto. ¿Cómo lo registramos?

- ☐ A) Como una falta de recursos demostrada.
- ☐ B) Como una cuestión interna pendiente de confirmar, explicando qué buscar.
- ☐ C) Como una cuestión externa sin relación con la gestión.

2. Una persona recibe los efectos de la prioridad de un ticket, pero no maneja el clasificador. ¿Puede ser relevante?

- ☐ A) Solo si decide la compra de la herramienta.
- ☐ B) No, porque no es usuaria directa de la IA.
- ☐ C) Sí, porque puede verse afectada por su uso.

3. Alguien afirma que el contrato exige una respuesta inmediata. ¿Qué hacemos?

- ☐ A) Localizar el acuerdo y comprobar qué establece y a qué se aplica.
- ☐ B) Añadir la frase como requisito confirmado.
- ☐ C) Ignorarla si no procede de la dirección.

4. Una actividad del chatbot depende de un servicio externo. ¿Cómo lo tratamos?

- ☐ A) Lo eliminamos del mapa porque no es propio.
- ☐ B) Identificamos la dependencia y las decisiones e intercambios que debemos coordinar.
- ☐ C) Declaramos que toda la empresa proveedora está dentro del SGIA.

5. Completamos todos los campos de la propuesta de alcance. ¿Qué demuestra?

- ☐ A) Que ya puede declararse aprobada.
- ☐ B) Que el SGIA cumple todos los requisitos.
- ☐ C) Que hay contenido que todavía debe contrastarse y revisarse.

6. Cambia el proveedor de un componente. ¿Qué procede?

- ☐ A) Valorar los efectos y revisar los elementos afectados, incluido el alcance cuando corresponda.
- ☐ B) Rehacer automáticamente todo el SGIA.
- ☐ C) No revisar nada si la finalidad parece la misma.

Después de responder: [consultar las explicaciones](#).

Las definiciones están reunidas en [el glosario](#).

6 Preparar el siguiente módulo

Del alcance a las decisiones de gobierno

Ahora puedes explicar qué propones gestionar, por qué y qué relaciones deben permanecer visibles. El siguiente paso será concretar quién puede decidir, con qué criterios, responsabilidades y recursos.

Conserva estas piezas

- Los cuatro entregables revisados y su síntesis de cierre.
- Una lista de pendientes con la información que falta y la coordinación propuesta.
- Las decisiones que requieren autoridad, objetivos o recursos para poder aplicarse.

El módulo 3 ya está disponible. En él trabajaremos política, liderazgo y gobierno; continúa desde el enlace del pie de página.

Audios para repasar

Los episodios 003 y 004 acompañan al módulo completo. Puedes volver a ellos con tus fichas delante y mantener las aclaraciones de escucha de la página de entrada.

- [Consultar el punto de escucha del episodio 003](#). Este episodio tiene su punto de escucha en la apertura del módulo 2. Si ya lo has escuchado, utiliza estas notas para repasar; no hace falta repetir el audio completo.
- [Consultar el punto de escucha del episodio 004](#). Este episodio tiene su punto de escucha en lección 2.4. Si ya lo has escuchado, utiliza estas notas para repasar; no hace falta repetir el audio completo.

La numeración original de los títulos corresponde a entregas de audio. Las escenas ilustrativas no añaden hechos confirmados al caso. [Consultar las aclaraciones del módulo](#).

Ampliaciones de tus respuestas

Estas hojas son opcionales. Úsalas cuando una respuesta necesite más espacio. Identifica la pregunta o el apartado y guarda todo en la misma copia del PDF.

Ampliación · Lección 2.1

Si amplías varios apartados, separa las respuestas e identifica cada una.

Pregunta o apartado que amplías

Tu respuesta ampliada

[Volver a la lección](#)

Ampliación · Lección 2.2

Si amplías varios apartados, separa las respuestas e identifica cada una.

Pregunta o apartado que amplías

Tu respuesta ampliada

[Volver a la lección](#)

Ampliación · Lección 2.3

Si amplías varios apartados, separa las respuestas e identifica cada una.

Pregunta o apartado que amplías

Tu respuesta ampliada

[Volver a la lección](#)

Ampliación · Lección 2.4

Si amplías varios apartados, separa las respuestas e identifica cada una.

Pregunta o apartado que amplías

Tu respuesta ampliada

[Volver a la lección](#)

Ampliación · Cierre del módulo

Si amplías varios apartados, separa las respuestas e identifica cada una.

Pregunta o apartado que amplías

Tu respuesta ampliada

[Volver al cierre del módulo](#)

Orientaciones y respuestas explicadas

Responde primero. Después compara el criterio de tus decisiones con estas explicaciones. Las actividades abiertas admiten otras respuestas justificadas.

Lección 2.1

Ver un ejemplo orientativo

Ámbito: interno. **Estado:** pendiente de confirmar.

Cuestión: capacidad y criterios del equipo para revisar las propuestas del copiloto antes de utilizarlas.

Relevancia: condiciona cómo incorporar el apoyo del copiloto al trabajo y cómo detectar propuestas inadecuadas.

Información: instrucciones de revisión, entrevistas y ejemplos de su aplicación; confirmar disponibilidad y competencias.

Coordinación propuesta: la función que gestione el equipo usuario, por identificar y confirmar.

Decisión posterior: proponer cómo organizar la revisión y qué información adicional hace falta. No concluir todavía que la supervisión es inexistente o ineficaz.

[Volver a la actividad de la lección 2.1](#)

Lección 2.1 · repaso

Repaso · respuestas explicadas

1. ¿Cuál es una cuestión interna concreta?

B) La capacidad del equipo para revisar las propuestas del copiloto.

La capacidad y las competencias del equipo forman parte del contexto interno; su situación real debe confirmarse.

[Volver a la pregunta 1 de la lección 2.1](#)

2. El caso no describe los criterios de revisión del copiloto. ¿Qué registramos?

C) Los criterios y su aplicación están pendientes de confirmar.

La ausencia de información no demuestra la ausencia de revisión. Debemos concretar qué buscar.

[Volver a la pregunta 2 de la lección 2.1](#)

3. ¿Cuándo resulta útil una cuestión de contexto?

A) Cuando se relaciona con el servicio y ayuda a preparar una decisión.

El contexto debe orientar decisiones. Se completará con las partes interesadas y las dependencias antes de redactar el alcance.

[Volver a la pregunta 3 de la lección 2.1](#)

[Volver a la lección 2.1](#)

Lección 2.2

Ejemplo de ficha y criterio de revisión

Parte: personas que esperan atención de tickets clasificados. **Relación:** pueden recibir efectos de la prioridad asignada aunque no utilicen el clasificador.

Necesidad: disponer de una vía para comunicar información que pueda justificar revisar la prioridad. **Estado:** propuesta pendiente de confirmar.

Fuente: se conocen prioridades bajas en algunos tickets; los criterios, las vías actuales y la necesidad expresada por usuarios siguen pendientes.

Tratamiento propuesto: estudiar si el proceso de revisión permite aportar esa información.

Coordinación propuesta: función de gestión del servicio, por identificar y confirmar.

Consulta: recoger ejemplos y comentarios de solicitantes y contrastarlos con el equipo de atención. No presentar esa consulta como realizada.

[Volver a la actividad de la lección 2.2](#)

Repaso · respuestas explicadas

1. ¿Quién puede ser una parte interesada relevante para el clasificador?

B) Una persona que recibe los efectos de la prioridad, aunque no use el clasificador.

La relevancia también puede venir de los efectos recibidos. No exige utilizar ni contratar la herramienta.

[Volver a la pregunta 1 de la lección 2.2](#)

2. Una necesidad parece razonable, pero nadie la ha confirmado. ¿Cómo la registramos?

C) Como propuesta pendiente de confirmar, indicando cómo contrastarla.

Una propuesta útil debe mantener visible la incertidumbre. Su plausibilidad no sustituye a una fuente.

[Volver a la pregunta 2 de la lección 2.2](#)

3. Un grupo tiene poca influencia y puede verse afectado. ¿Qué hacemos?

A) Valorar su relevancia y proponer una forma adecuada de escucharlo.

La capacidad de influencia no mide por sí sola la importancia de los efectos ni garantiza que sus necesidades estén representadas.

[Volver a la pregunta 3 de la lección 2.2](#)

4. ¿Qué permite comprobar que una petición es un compromiso contractual aplicable?

B) Identificar el acuerdo y comprobar su contenido y ámbito de aplicación.

Necesitamos una fuente y comprobar su aplicación concreta. Ni la repetición ni la autoridad bastan para atribuir una obligación a un contrato.

[Volver a la pregunta 4 de la lección 2.2](#)

[Volver a la lección 2.2](#)

Lección 2.3

Ejemplo orientativo: posible continuidad hacia soporte

Elemento: traslado de una consulta no resuelta a soporte, si existe ese recorrido.

Tratamiento: relación con otro proceso. **Estado:** escenario hipotético.

Justificación: permitir que una necesidad de atención tenga continuidad. La necesidad concreta y el recorrido deben confirmarse.

Intercambio: consulta e información necesaria, desde el canal de atención hacia la función receptora; contenido, condiciones y confirmación de recepción pendientes.

Coordinación propuesta: las funciones que gestionen el chatbot y la atención de soporte, por identificar. **Información:** descripción del flujo, instrucciones y ejemplos, si existen.

Cambio que revisar: modificación del canal de entrega o del equipo receptor. No afirmamos que el traslado exista ni que se haya interrumpido.

[Volver a la actividad de la lección 2.3](#)

Repaso · respuestas explicadas

1. El chatbot utiliza un componente externo. ¿Qué implica para el mapa?

B) Que hay que identificar la dependencia y cómo gestionar la relación.

Una dependencia relevante se mantiene visible. La gestión de la relación no equivale a controlar toda la organización del proveedor.

[Volver a la pregunta 1 de la lección 2.3](#)

2. ¿Cuál describe mejor una interfaz?

C) Qué se intercambia, entre qué funciones y cómo se confirma la recepción.

Una interfaz es un punto de conexión. Describir el intercambio y su coordinación permite entender cómo funciona.

[Volver a la pregunta 2 de la lección 2.3](#)

3. En el caso no se indica si el chatbot crea tickets. ¿Qué registramos?

A) Una integración hipotética o pendiente de confirmar, con información que buscar.

No debemos inventar conexiones. Podemos investigar un posible recorrido manteniendo visible su estado.

[Volver a la pregunta 3 de la lección 2.3](#)

4. ¿Qué aporta un límite de gestión bien justificado?

B) Claridad sobre las actividades abarcadas y las relaciones que hay que coordinar.

El límite aclara la gestión sin hacer desaparecer las dependencias. El ejercicio no constituye una certificación.

[Volver a la pregunta 4 de la lección 2.3](#)

[Volver a la lección 2.3](#)

Lección 2.4

Cómo revisar tu declaración

Léela como si acabaras de llegar al servicio. ¿Puedes decir qué actividad abarca, para qué se usa la IA y dónde se sitúan los límites? ¿Entiendes qué depende de otras funciones o terceros? ¿Ves qué decisiones siguen pendientes?

Si solo entiendes el alcance porque conoces el trabajo previo, añade la precisión que falta. Si has introducido un dato que no aparece en el caso, señálalo como propuesta o pendiente. Una frase más rotunda no convierte una suposición en un hecho.

[Volver a la actividad de la lección 2.4](#)

Repaso · respuestas explicadas

1. ¿Qué aporta una declaración de alcance útil?

B) Claridad sobre la actividad gestionada, sus límites y relaciones relevantes.

El alcance permite comprender el ámbito de gestión. No sustituye al inventario ni garantiza los resultados de cada sistema.

[Volver a la pregunta 1 de la lección 2.4](#)

2. Faltan funciones y ubicaciones por confirmar. ¿Qué hacemos con la propuesta?

C) Mantenerla como borrador, identificar los pendientes y cómo resolverlos.

La incertidumbre debe seguir visible. Completar un campo no equivale a contrastar ni adoptar una decisión.

[Volver a la pregunta 2 de la lección 2.4](#)

3. Cambia el proveedor, pero no sabemos qué efectos tendrá. ¿Cuál es el siguiente paso?

A) Valorar el cambio y decidir qué elementos del SGIA necesitan revisión.

La revisión depende de los efectos sobre actividades, datos, interfaces, dependencias y otras condiciones relevantes.

[Volver a la pregunta 3 de la lección 2.4](#)

4. Trabajamos el chatbot como foco de esta práctica. ¿Qué implica para los otros dos usos?

B) Que debemos razonar su tratamiento antes de adoptar el alcance.

El foco del ejercicio no decide por sí solo el alcance definitivo ni elimina los otros usos conocidos.

[Volver a la pregunta 4 de la lección 2.4](#)

[Volver a la lección 2.4](#)

Cierre del módulo

Repaso · respuestas explicadas

1. No sabemos si el equipo dispone de tiempo para revisar las propuestas del copiloto. ¿Cómo lo registramos?

B) Como una cuestión interna pendiente de confirmar, explicando qué buscar.

Es una incertidumbre del contexto interno. Hay que contrastarla antes de concluir que faltan recursos. Revisa la lección 2.1.

[Volver a la pregunta 1 del cierre](#)

2. Una persona recibe los efectos de la prioridad de un ticket, pero no maneja el clasificador. ¿Puede ser relevante?

C) Sí, porque puede verse afectada por su uso.

La relevancia no depende solo del poder de decisión ni del uso directo. Revisa la lección 2.2.

[Volver a la pregunta 2 del cierre](#)

3. Alguien afirma que el contrato exige una respuesta inmediata. ¿Qué hacemos?

A) Localizar el acuerdo y comprobar qué establece y a qué se aplica.

La afirmación necesita una fuente y una comprobación de su aplicación. Revisa la distinción entre necesidad y requisito en la lección 2.2.

[Volver a la pregunta 3 del cierre](#)

4. Una actividad del chatbot depende de un servicio externo. ¿Cómo lo tratamos?

B) Identificamos la dependencia y las decisiones e intercambios que debemos coordinar.

La dependencia sigue siendo relevante. Gestionar la relación no equivale a controlar toda la organización del proveedor. Revisa la lección 2.3.

[Volver a la pregunta 4 del cierre](#)

5. Completamos todos los campos de la propuesta de alcance. ¿Qué demuestra?

C) Que hay contenido que todavía debe contrastarse y revisarse.

Completar una plantilla no sustituye al contraste ni a una decisión de adopción. Revisa la lección 2.4.

[Volver a la pregunta 5 del cierre](#)

6. Cambia el proveedor de un componente. ¿Qué procede?

A) Valorar los efectos y revisar los elementos afectados, incluido el alcance cuando corresponda.

El cambio puede afectar a datos, actividades, interfaces o dependencias. La revisión debe basarse en sus efectos reales. Revisa las lecciones 2.3 y 2.4.

[Volver a la pregunta 6 del cierre](#)

[Volver a la síntesis del cierre](#)

Glosario didáctico

Definiciones de apoyo para seguir el curso. Son explicaciones didácticas, no citas literales de ISO.

Glosario breve del módulo 2

Explicaciones didácticas del curso; no son citas literales ni terminología aprobada por ISO.

Contexto

Cuestiones internas y externas que ayudan a comprender las condiciones en que la organización gestiona sus usos de IA.

Parte interesada

Persona, grupo u organización que puede influir en una actividad, verse afectada o considerar que le afecta.

Necesidad o expectativa

Lo que una parte necesita o espera; su formulación puede estar confirmada o pendiente de consulta.

Requisito aplicable

Condición cuya fuente y aplicación al caso deben identificarse y comprobarse antes de presentarla como exigible.

Alcance del SGIA

Descripción del ámbito de gestión: actividades abarcadas, límites y relaciones relevantes.

Interfaz

Punto de conexión en el que personas, procesos o sistemas intercambian información, resultados, solicitudes o decisiones.

Dependencia

Elemento, actividad o servicio necesario para el funcionamiento, aunque su gestión corresponda a otra función u organización.

Trazabilidad de una decisión

Posibilidad de relacionar una decisión con la información considerada, su motivo y quien la ha adoptado.

Borrador

Propuesta en elaboración o revisión que no debe confundirse con una decisión aprobada.

Revisión del alcance

Valoración de si el ámbito sigue siendo adecuado y de qué cambios, si los hay, resultan necesarios.

Audios opcionales y referencias

Todo lo necesario para completar las actividades está escrito en el módulo. Los audios, sus enlaces y las fuentes externas requieren conexión.

Una sola zona de escucha

Elige el episodio que te ayude a repasar. Puedes escucharlo una vez al terminar su bloque y volver solo a una idea concreta. La escucha no es obligatoria ni añade hechos confirmados al caso ficticio.

EPISODIO 003

Trazar el alcance de un SGIA

Apoyo general al módulo. Título original: entrega de audio 2.1.

<https://go.ivoox.com/rf/176985179>



EPISODIO 004

Alcance y contexto del SGIA

Apoyo a límites, dependencias y alcance. Título original: entrega de audio 2.2.

<https://go.ivoox.com/rf/177075241>



EPISODIO 006

Bases operativas de un SGIA: contexto, partes interesadas y requisitos

Apoyo especialmente relacionado con las lecciones 2.1 y 2.2.

<https://go.ivoox.com/rf/181226097>



Precisiones para la escucha crítica

Lee estas precisiones aunque utilices un audio como apoyo. La referencia de las actividades es el contenido escrito del curso.

Audios para acompañar el módulo 2

Recursos de escucha · Episodios publicados

Los episodios 003, 004 y 006 son recursos complementarios. El contenido escrito y las prácticas permiten seguir el módulo sin audio. Para las lecciones 2.1 y 2.2, puedes utilizar especialmente el episodio 006.

Episodio 003 · 22 min 57 s

Trazar el alcance de la ISO 42001

Una visión de conjunto del contexto, las partes interesadas y el alcance. Propuesta de uso: acompañar las lecciones 2.1 y 2.2.

Episodio 004 · 25 min 25 s

Alcance y contexto del SGIA

Un apoyo para relacionar usos, procesos, proveedores y límites con el documento de alcance. Propuesta de uso: acompañar las lecciones 2.3 y 2.4.

Episodio 006

Bases operativas de un SGIA: contexto, partes interesadas y requisitos

Un recorrido por el contexto interno y externo, las evidencias, las partes interesadas y la comprobación de requisitos. Propuesta de uso: acompañar las lecciones 2.1 y 2.2.

Cómo usar estos audios

Los episodios ya están publicados y no es necesario rehacerlos para avanzar. El material escrito de las lecciones es la referencia del curso; los audios son un complemento para escuchar y contrastar ideas. Algunas escenas y afirmaciones de los episodios se generaron como ejemplos y no coinciden plenamente con el caso didáctico actual.

Al escuchar, separa tres cosas: **escena ilustrativa**, **afirmación que habría que comprobar** y **requisito aplicable**. No incorpores al registro de TechServe IT un dato del audio sin respaldo en las fichas del curso. Si se menciona una obligación legal, contractual o normativa, identifica su fuente y las condiciones de aplicación antes de presentarla como requisito.

Si no escuchas los episodios, puedes continuar con las lecciones y actividades con normalidad.

Episodio 003 · puntos para contrastar

- La escena inicial de comercio electrónico y Black Friday es hipotética; no describe a TechServe IT.
- Los detalles sobre una caída concreta de servidores, registros de tickets o cifras presentadas como evidencia no forman parte de los hechos del caso. Tráталos como propuestas de investigación, no como hallazgos.
- Cuando aparezcan preocupaciones de empleados, no las etiquetes como «paranoia» o «boicot». Escúchalas, registra qué impacto describen y comprueba la información con respeto.
- Las necesidades y requisitos pueden proceder de leyes, contratos, políticas internas y compromisos pertinentes; no reduzcas la revisión a las dos primeras fuentes.
- La afirmación de que el chatbot recoge demasiados datos no está confirmada en el caso. Primero habría que comprobar qué datos se recogen, para qué y bajo qué condiciones.

Episodio 004 · puntos para contrastar

- El relato de una cuenta con permisos de administrador y una brecha es hipotético; no es un incidente confirmado de TechServe IT.
- Un cambio de proveedor exige valorar qué procesos, controles, acuerdos y riesgos se ven afectados. No obliga por sí solo a rehacer todo el SGIA.
- Las capacidades de un agente dependen de sus permisos, conexiones y supervisión; no se deducen solo de que se describa como «agente».
- La norma no fija una auditoría cada seis meses como regla general. La planificación debe responder a los criterios y circunstancias aplicables.
- Una evaluación de impacto de protección de datos depende de los tratamientos y del riesgo; no se activa automáticamente por utilizar IA. Tampoco puede anticiparse un resultado de auditoría o certificación con una regla universal.
- Un entorno de pruebas aislado puede ser una medida adecuada según el riesgo, pero el audio no establece una condición universal para cualquier piloto.

La numeración «Módulo 2.1» y «Módulo 2.2» de los títulos corresponde a las dos entregas de audio. El módulo 2 del curso no es una división de la norma ISO/IEC 42001.

Audio de apoyo · Episodio 006

Bases operativas de un SGIA: contexto, partes interesadas y requisitos

Después de escuchar, anota una cuestión interna y otra externa que merezca investigarse. Distingue la propuesta de lo que conocemos del caso.

La escena inicial y los detalles sobre incidentes o cifras son hipotéticos y no son hechos confirmados de TechServe IT. Anota las afirmaciones que habría que comprobar y contrasta el contexto con documentos, aportaciones de las personas y verificaciones pertinentes. La numeración del título corresponde a la entrega

original; [consulta la guía de escucha crítica](#).

Audio de apoyo · Episodio 006

Bases operativas de un SGIA: contexto, partes interesadas y requisitos

Relaciona una cuestión del contexto con una parte interesada y una necesidad pendiente de confirmar.

Las escenas no añaden hechos confirmados a TechServe IT. Escucha las preocupaciones de las personas sin descalificarlas y confirma las necesidades mediante fuentes y consultas; no las deduzcas únicamente del ejemplo. La numeración del título corresponde a la entrega original; [consulta la guía de escucha crítica](#).

Audio de apoyo · Episodio 004

Alcance y contexto del SGIA

Identifica una actividad que propondrías abarcar y una dependencia cuya relación deba seguir visible.

El relato del incidente es hipotético. Un cambio de proveedor requiere valorar qué dependencias, procesos y controles afecta y revisar lo necesario; no significa reiniciar todo el SGIA. Las medidas para un piloto dependen del caso y sus riesgos. [Consulta la guía de escucha crítica](#).

Audio de apoyo · Episodio 004

Alcance y contexto del SGIA

Escucha el episodio con tu borrador delante. Anota una frase que necesites concretar y una dependencia que deba seguir visible. Después revisa si tu declaración describe actividades de gestión además de herramientas.

El título original conserva «Módulo 2.2» como entrega de audio; aquí acompaña varias lecciones. La escena del incidente es hipotética. Un cambio de proveedor requiere revisar las partes afectadas, no rehacer automáticamente todo el SGIA. No tomes como regla universal el plazo de auditoría mencionado en el audio; [consulta la guía de escucha crítica](#).

Fuentes y contenido del módulo

Contenido didáctico de José Manuel Hernández Agudo. Caso TechServe IT: ficticio. Las fichas, ejemplos, criterios y descomposiciones son propuestas de aprendizaje. Edición del documento: 2 de octubre de 2026.

presentación oficial de ISO/IEC 42001

<https://www.iso.org/es/norma/42001>

MAP del NIST AI RMF Playbook

<https://airc.nist.gov/airmf-resources/playbook/map/>

NIST AI RMF Core, GOVERN 5 y MAP 5

<https://airc.nist.gov/airmf-resources/airmf/5-sec-core/>

Las fuentes públicas ayudan a situar los conceptos. NIST es un marco complementario: no establece los requisitos de ISO/IEC 42001. Para evaluar requisitos concretos utiliza el texto normativo y las obligaciones aplicables al caso. Este cuaderno no es una auditoría de conformidad.

Curso publicado: jmhernandez.tech/curso-sgia-iso-42001/

Módulo: <https://jmhernandez.tech/sgia-modulo-2/>