

Módulo 8

Supervisión humana y transparencia

Detectar, intervenir e informar con criterio

Siete lecciones completas, siete infografías, actividades y protocolo SUP-001 rellenable. Incluye la transparencia del artículo 50 del Reglamento de IA de la UE.

José Manuel Hernández Agudo

Versión 0.3 - 16 de octubre de 2026

Lectura y práctica orientativas: 5-7 horas.

Caso ficticio: Tech Server IIT Spain. USO-003 - FD-001 - SUP-001.

Los audios A, B y C son un apoyo opcional. Todo el recorrido puede completarse con el contenido escrito. La lección 8.7 incorpora contenido nuevo sin un audio adicional.

Guarda una copia antes de completar el formulario y utiliza un visor compatible. Las propuestas, comprobaciones pendientes y pruebas diseñadas conservan su estado; completar el ejercicio no acredita implantación ni conformidad.

Índice y recorrido

Cada título del índice lleva al contenido. Completa las actividades antes de consultar sus orientaciones. Las infografías y los enlaces de audio complementan las lecciones.

Módulo 8. Supervisión humana y transparencia	5
Qué vamos a trabajar	5
El caso que continuamos	6
Cómo seguir el módulo	6
Qué llevarás al cierre	6
Lección 8.1 - Decidir qué puede hacer el chatbot y dónde debe parar	7
Mirar la tarea antes que la herramienta	7
Relacionar autonomía, consecuencias y contexto	7
Tareas, límites y momentos de revisión	8
Elegir cuándo se revisa	9
Expresar límites que se puedan aplicar	9
Aplicación a Tech Server IIT Spain	9
Actividad: completar los límites de SUP-001	10
Comprueba tu criterio	13
Lección 8.2 - Dar al supervisor capacidad real para intervenir	16
Recuperar las responsabilidades ya definidas	16
Cinco condiciones para revisar	17
Cinco condiciones para intervenir	18
Comprobar la carga con un ejemplo sencillo	19
Reconocer el sesgo de automatización	19
Aplicación a Tech Server IIT Spain	19
Actividad: preparar la ficha de la función supervisora	20
Comprueba tu criterio	23
Lección 8.3 - Revisar, escalar y mantener la atención	27
Utilizar señales observables	27
Escribir una regla completa	28
De una señal a una actuación	29
Diferenciar tres decisiones	30
Conservar una alternativa operativa	30

Aplicación a Tech Server IIT Spain	30
Actividad: preparar tres reglas de SUP-001	31
Comprueba tu criterio	34
Lección 8.4 - Informar al usuario para que pueda decidir	37
Empezar por las decisiones del usuario	37
Relacionar el aviso con el funcionamiento	38
Información en el momento útil	39
Utilizar un lenguaje accesible	40
Aplicación a Tech Server IIT Spain	40
Mantener la información cuando cambia el servicio	41
Actividad: redactar y probar dos mensajes	42
Comprueba tu criterio	45
Lección 8.5 - Explicar un resultado con evidencia suficiente	49
Distinguir destinatarios y preguntas	49
Separar explicación y prueba	49
Dos explicaciones, una evidencia	50
Construir un registro que permita revisar	51
Explicar la incertidumbre con precisión	51
Aplicación a Tech Server IIT Spain	51
Actividad: escribir dos explicaciones	52
Comprueba tu criterio	55
Lección 8.6 - Atender desacuerdos y comprobar la revisión humana	58
Escuchar qué se está cuestionando	58
Ofrecer una reconsideración efectiva	58
Reconsiderar y ensayar el protocolo	59
Registrar la decisión y mantener la atención	60
Convertir el desacuerdo en información para mejorar	60
Probar el protocolo con seis situaciones	61
Actividad: tramitar un desacuerdo y ensayar SUP-001	62
Comprueba tu criterio	65
Lección 8.7 - Transparencia del contenido generado por IA: artículo 50 del AI Act y Código de Buenas Prácticas	69
Tres referencias con funciones distintas	69

Identificar proveedor y responsable del despliegue	70
Marcado técnico e información para las personas	71
Contenido con IA: decidir qué transparencia corresponde	72
Analizar imagen, audio, vídeo y texto	73
Obras creativas y revisión editorial: límites del tratamiento	74
Pasar del Código a medidas comprobables	75
Caso práctico: ¿hay que informar siempre?	75
Integrar la decisión en el SGIA	79
Actividad y comprobación de criterio	81
Comprueba tu criterio	84
Fuentes y continuidad	86
Cerrar el módulo 8: un protocolo que permita intervenir y explicar	87
Reunir las siete piezas	87
Detectar contradicciones antes de cerrar	87
Actividad integradora: preparar SUP-001	88
Orientación para revisar el entregable	91
Evaluación de cierre	92
Glosario para utilizar el protocolo	95
Referencias y alcance del material	96
Preparar el siguiente paso	96
SUP-001 - Plantilla rellenable	97
1. Identificación y finalidad	97
2. Tareas y modalidades de supervisión	98
3. Función supervisora y medios	102
4. Reglas de actuación	103
5. Información al usuario	104
6. Registro de revisión de un caso	105
7. Ensayo del protocolo	106
8. Tres pendientes prioritarios	112
9. Revisión de coherencia	113
10. Decisión de transparencia del contenido generado o manipulado por IA	114

Módulo 8. Supervisión humana y transparencia

¿Quién puede detectar un problema e intervenir a tiempo?

El chatbot responde con seguridad. El texto está bien escrito y cita un procedimiento. El usuario está a punto de seguir sus instrucciones. Sin embargo, la fuente podría estar obsoleta o corresponder a otro entorno. ¿Quién puede advertirlo? ¿Qué información tiene? ¿Puede detener esa recomendación? ¿Cómo se atiende mientras tanto a la persona que necesita ayuda?

Estas preguntas sitúan la supervisión dentro del servicio. Una persona nombrada en un documento necesita condiciones para actuar: conocimientos, información, tiempo, autoridad y una alternativa operativa. La transparencia también tiene una finalidad práctica: que el usuario comprenda con qué está interactuando, qué puede esperar y cómo pedir una revisión.

Previsión de realización: 5-7 horas de lectura y práctica. Los audios serán un apoyo opcional.

Qué vamos a trabajar

Al terminar podrás delimitar las tareas del chatbot, preparar una función supervisora viable, definir reglas de intervención, redactar información útil para el usuario y documentar una revisión con evidencias. Comprobarás el conjunto mediante situaciones didácticas, sin confundir las propuestas del ejercicio con medidas implantadas en una organización.

Lección	Pregunta de trabajo	Pieza del entregable
8.1. Límites de actuación	¿Qué puede hacer y dónde debe parar?	Tareas, condiciones y límites
8.2. Capacidad del supervisor	¿Puede revisar e intervenir de verdad?	Funciones, recursos y cobertura
8.3. Revisión y escalado	¿Qué hacemos ante una señal relevante?	Reglas y alternativa de atención
8.4. Información al usuario	¿Qué necesita saber para utilizar el servicio?	Avisos y cauces de ayuda
8.5. Explicaciones y evidencias	¿Cómo se comprende y revisa esta respuesta?	Registro proporcionado de revisión
8.6. Desacuerdos y comprobación	¿Puede una persona cuestionar el resultado?	Tramitación y pruebas del protocolo
8.7. Transparencia del contenido generado por IA	Roles, marcado técnico, deepfakes, textos de interés público y revisión editorial.	Decisión razonada de transparencia y evidencia vinculada a SUP-001.

El caso que continuamos

Trabajaremos con Tech Server IIT Spain, la empresa ficticia del curso. El uso principal sigue siendo USO-003, el chatbot de soporte. Recupera FD-001, la ficha integrada de datos del módulo 7: fuentes, versiones, ámbitos, calidad, protección, accesos, conservación y pendientes.

Introducimos SUP-001 como identificador didáctico del protocolo de supervisión que construirás en este módulo. SUP-001 enlazará con FD-001; no es necesario copiar toda la información de la ficha. Recupera también las funciones de gobierno y las medidas de tratamiento que hayas propuesto en los módulos anteriores.

El escenario inicial es un supuesto para practicar: el chatbot recomienda un procedimiento cuya vigencia o adecuación al caso necesita comprobarse. No afirmamos que ese error haya ocurrido en un servicio real, que exista un control implantado o que el chatbot pueda ejecutar cambios. Estas capacidades deben confirmarse antes de diseñar una intervención concreta.

Cómo seguir el módulo

Recorre las siete lecciones en orden. Cada una contiene una explicación, un ejemplo del caso, una actividad y una orientación para revisar tu propuesta. Responde antes de consultar las orientaciones. Puedes reutilizar un único documento SUP-001 y ampliarlo progresivamente.

El recorrido escrito permite completar todas las actividades. Los posibles recursos de escucha serán apoyos opcionales. La previsión inicial es de cuatro a seis horas de lectura y práctica, ajustable a tu experiencia y al detalle de tus respuestas; no incluye una implantación real ni los audios.

Qué llevarás al cierre

Tu protocolo debe permitir que otra persona entienda qué se revisa, por qué, quién interviene, con qué medios y cómo continúa la atención. Incluirá propuestas de información al usuario, una revisión documentada y pruebas didácticas con resultados esperados y pendientes.

El objetivo de la actividad es preparar un diseño coherente y revisable. La autorización del uso, la aceptación de riesgos y la comprobación real de eficacia requieren decisiones y evidencias adicionales. Las funciones que deciden esas cuestiones deben quedar identificadas.

Si durante una aplicación real detectas una situación urgente, utiliza los cauces operativos pertinentes. La cumplimentación del protocolo no debe retrasar la atención o la contención necesarias.

Siguiente: lección 8.1, decidir qué puede hacer el chatbot y dónde debe parar.

Continuar: [Cierre del módulo 7](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.1](#)

Decidir qué puede hacer el chatbot y dónde debe parar

La autonomía se concreta en tareas y condiciones. Un mismo chatbot puede ofrecer información de consulta y, en otro contexto, proponer una actuación con efectos importantes. La supervisión debe responder a esa diferencia.

Objetivo: describir las tareas de USO-003 y justificar sus límites, el momento de revisión y la actuación prevista cuando no se cumplen las condiciones de uso.

Mirar la tarea antes que la herramienta

Decir «utilizamos un chatbot» aporta poca información para decidir cómo supervisarlos. Necesitamos saber qué recibe, qué produce, quién utiliza el resultado y qué puede ocurrir después. Tampoco debemos atribuirle capacidades por el nombre comercial: que redacte una propuesta no demuestra que pueda ejecutarla.

Un servicio puede distinguir cuatro tareas:

Tarea	Resultado que produce	Pregunta de supervisión
Informar	Describe un procedimiento o una vía de atención	¿La fuente es vigente y adecuada al contexto?
Recomendar	Propone una actuación	¿Qué efectos tendría seguirla y qué condiciones exige?
Preparar una propuesta	Redacta un borrador para una persona	¿Quién contrasta y autoriza el contenido antes de utilizarlo?
Ejecutar	Cambia un estado mediante una integración	¿Existe esa capacidad y quién autoriza y controla la acción?

Esta distinción es didáctica. No constituye una clasificación legal ni una escala impuesta por ISO/IEC 42001. Sirve para describir el uso concreto y conectar sus consecuencias con las decisiones de gestión.

Relacionar autonomía, consecuencias y contexto

Para cada tarea pregunta qué puede cambiar para la persona afectada y para el servicio. Un enlace incorrecto puede generar una molestia; una instrucción de configuración inadecuada puede interrumpir el trabajo o modificar una protección. La importancia depende del entorno, del alcance, de la dependencia del usuario y de la posibilidad de corregir el efecto.

La reversibilidad necesita una explicación. Que una configuración tenga una opción de retorno no demuestra que el usuario pueda recuperarse sin ayuda ni que se reviertan todas las consecuencias. Identifica quién podría restaurarla, qué necesitaría y qué información falta.

Relaciona estas preguntas con el registro de riesgos e impactos ya trabajado. Evita valorar todo de nuevo con una etiqueta genérica. Si una propuesta afecta a un escenario existente, conserva su relación; si descubres un escenario distinto, documenta que necesita evaluación.

Infografía - Tareas, límites y momentos de revisión

LECCIÓN 8.1 · SUPERVISIÓN HUMANA

Tareas, límites y momentos de revisión

Delimita la actuación por tarea y contexto, antes de atribuir autonomía al chatbot.

1 Informar

Explica una vía de soporte con respaldo vigente y ámbito definido.

2 Recomendar

Propone un paso. Valora sus efectos y la revisión necesaria.

3 Preparar una propuesta

Elabora un borrador. Distingue preparación y autorización.

4 Ejecutar

Aplicar cambios requiere capacidad y alcance autorizados. No se presupone.

¿Cuándo se revisa?

ANTES

Antes de producir efectos cuando el escenario lo necesita.

DURANTE

Intervención disponible en el punto pertinente.

DESPUÉS

Detecta y corrige; no evita efectos ya producidos.

Cada tarea necesita condiciones y un límite.

Si falta la revisión exigida, la actuación permanece pendiente.

José Manuel Hernández Agudo

Curso SGIA e ISO/IEC 42001
Módulo 8 · Lección 8.1

Delimita la actuación por tarea y contexto, antes de atribuir autonomía al chatbot. Propuesta didáctica para Tech Server IIT Spain.

Elegir cuándo se revisa

La intervención puede producirse antes de que se utilice una respuesta, durante la interacción o mediante una comprobación posterior. También pueden combinarse varias modalidades.

La revisión previa resulta pertinente cuando hemos decidido que una propuesta necesita autorización antes de producir efectos. La supervisión durante la interacción permite reconocer una señal y actuar en ese momento. La revisión posterior ayuda a comprobar resultados y detectar problemas que no se identificaron antes. Esta última no evita un daño que ya se ha producido.

Un muestreo puede aportar información sobre un conjunto definido de respuestas. Debe explicarse qué se selecciona y qué queda fuera. No sustituye una revisión previa que se haya establecido para un caso sensible, ni permite declarar que todas las respuestas no revisadas son correctas.

La elección debe ser coherente con los riesgos y con los recursos del servicio. No imponemos que una persona valide cada frase del chatbot. Sí exigimos que las reglas del ejercicio permitan reconocer cuándo la intervención es necesaria y cómo se realiza.

Expresar límites que se puedan aplicar

«El chatbot solo hará cosas seguras» no permite decidir. Un límite útil identifica la tarea, las condiciones comprobables, la conducta cuando faltan y la función que puede reconsiderarlo.

Por ejemplo, en el diseño didáctico de Tech Server IIT Spain se propone que el chatbot informe sobre la vía de apertura de incidencias si dispone de una fuente vigente y aplicable. Si no puede confirmar ese respaldo, debe ofrecer el cauce de soporte aprobado en lugar de presentar una ruta dudosa como verificada.

Para una recomendación que modifica una configuración, la propuesta podría requerir comprobar entorno, procedimiento y autorización antes de aplicarse. Si falta esa información, la recomendación permanece pendiente de revisión. No se convierte en autorizada porque el supervisor esté ocupado.

Una acción sobre permisos se mantiene fuera del uso propuesto mientras no se haya establecido y autorizado ese alcance. Esto no significa que la tecnología sea incapaz de realizarla; significa que el diseño del caso no acredita permiso para hacerlo.

Aplicación a Tech Server IIT Spain

Supongamos que USO-003 propone seguir PROC-SOP-001. En FD-001 existe información que debe consultarse sobre su versión y ámbito. La tarea del revisor es comprobar qué puede establecerse con esa información y qué continúa pendiente.

La existencia de una cita no acredita por sí sola que el documento se haya recuperado correctamente, que esté vigente o que cubra el entorno del usuario. Si esos extremos no están confirmados, no se presenta la recomendación como contrastada. Se solicita la aclaración necesaria o se conduce el caso a soporte.

Esta decisión no bloquea todas las consultas del chatbot. Delimita la respuesta o función que carece de condiciones suficientes y mantiene una alternativa de atención. Una restricción más amplia necesitaría justificación y una función responsable de decidirla.

Actividad: completar los límites de SUP-001

Describe cuatro tareas propuestas: informar sobre apertura de incidencias, explicar un procedimiento, redactar una respuesta para soporte y actuar sobre un permiso. La última se incluye para comprobar el límite, sin dar por existente una integración de ejecución.

Para cada tarea anota: finalidad; destinatario; resultado y posibles efectos; condiciones; modalidad de supervisión; función que puede intervenir; conducta si falta información; alternativa de atención. Marca las capacidades y los permisos sin confirmar como pendientes.

1. Tareas y efectos

Distingue informar, recomendar, preparar una propuesta y ejecutar. Describe sus posibles efectos.

2. Condiciones y fuentes

Relaciona cada tarea con ámbito, versión y respaldo pertinente de FD-001.

3. Momento de revisión

Justifica revisión antes, durante o después para cada tarea.

Actividad - continuación

4. Límites aplicables

Escribe dónde debe parar y qué actuación requiere autorización.

5. Funciones y alternativa

Propón quién interviene y cómo se mantiene la atención si no hay cobertura.

6. Pendientes y comprobación

Separa capacidades confirmadas, propuestas y datos por verificar.

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué:

la información sobre apertura de incidencias necesita una vía aprobada y actual. Explicar un procedimiento requiere comprobar su ámbito y distinguir explicación de autorización para ejecutarlo. El borrador para soporte debe tener una revisión definida antes de su uso cuando así lo exija el escenario. La actuación sobre permisos queda fuera de la propuesta mientras no exista un alcance autorizado y evaluado.

No hay una única respuesta para cualquier organización. Tu propuesta será defendible si relaciona las condiciones con sus efectos, evita atribuir capacidades no confirmadas y permite atender al usuario cuando una tarea necesita intervención.

Por qué: Los efectos dependen de la tarea y del contexto, y la ausencia de revisión no elimina una comprobación necesaria.

Cómo: Contrasta tarea, efectos, fuente y condiciones; fija quién revisa y qué alternativa mantiene la atención.

Cuándo: Antes de proponer el uso y cuando cambien tareas o consecuencias.

Dónde: En SUP-001, enlazado con USO-003 y FD-001.

Con qué: Con inventario, criterios, fuentes pertinentes y una propuesta de prueba de la modalidad.

Comprueba tu criterio

¿Puede un chatbot tener autonomía distinta según la tarea?

¿Una revisión posterior evita todos los efectos de una respuesta errónea?

¿La falta de un supervisor permite aceptar la propuesta automáticamente?

Orientaciones de comprobación

¿Puede un chatbot tener autonomía distinta según la tarea?

Qué:

Sí. Puede informar dentro de un ámbito delimitado y necesitar revisión previa para una propuesta que produce otros efectos. Debemos documentar la diferencia.

Por qué: Los efectos dependen de la tarea y del contexto, y la ausencia de revisión no elimina una comprobación necesaria.

Cómo: Contrasta tarea, efectos, fuente y condiciones; fija quién revisa y qué alternativa mantiene la atención.

Cuándo: Antes de proponer el uso y cuando cambien tareas o consecuencias.

Dónde: En SUP-001, enlazado con USO-003 y FD-001.

Con qué: Con inventario, criterios, fuentes pertinentes y una propuesta de prueba de la modalidad.

¿Una revisión posterior evita todos los efectos de una respuesta errónea?

Qué:

No. Puede descubrirlos y ayudar a corregirlos. La decisión de revisar antes, durante o después depende del escenario y debe considerar cuándo se producen los efectos.

Por qué: Los efectos dependen de la tarea y del contexto, y la ausencia de revisión no elimina una comprobación necesaria.

Cómo: Contrasta tarea, efectos, fuente y condiciones; fija quién revisa y qué alternativa mantiene la atención.

Cuándo: Antes de proponer el uso y cuando cambien tareas o consecuencias.

Dónde: En SUP-001, enlazado con USO-003 y FD-001.

Con qué: Con inventario, criterios, fuentes pertinentes y una propuesta de prueba de la modalidad.

¿La falta de un supervisor permite aceptar la propuesta automáticamente?

Qué:

No cuando la regla exige esa revisión. Se utiliza la cobertura o alternativa prevista y se mantiene pendiente la actuación que necesita autorización.

Por qué: Los efectos dependen de la tarea y del contexto, y la ausencia de revisión no elimina una comprobación necesaria.

Cómo: Contrasta tarea, efectos, fuente y condiciones; fija quién revisa y qué alternativa mantiene la atención.

Cuándo: Antes de proponer el uso y cuando cambien tareas o consecuencias.

Dónde: En SUP-001, enlazado con USO-003 y FD-001.

Con qué: Con inventario, criterios, fuentes pertinentes y una propuesta de prueba de la modalidad.

Lo que te llevas: SUP-001 comienza con tareas, condiciones y límites comprensibles. En la lección 8.2 comprobarás si las personas que deben aplicarlos disponen de medios reales.

Continuar: [Apertura del módulo 8](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.2](#)

Dar al supervisor capacidad real para intervenir

Una organización puede tener a una persona designada y seguir sin disponer de una supervisión eficaz. La capacidad para actuar depende de lo que esa persona sabe, ve y puede hacer, así como del tiempo y el apoyo disponibles.

Objetivo: definir la función supervisora de USO-003 y comprobar su viabilidad mediante información, recursos, autoridad, cobertura y una prueba didáctica.

Recuperar las responsabilidades ya definidas

En el módulo 3 trabajamos funciones y responsabilidades. Ahora concretamos su aplicación en una interacción del chatbot. Evita crear un comité o un puesto nuevo solo para completar una casilla. Utiliza funciones que existan en la organización o identifica expresamente que son propuestas por confirmar.

Una misma persona puede desempeñar varias funciones, pero las decisiones deben distinguirse. Revisar una respuesta no concede automáticamente autoridad para modificar la configuración del sistema, ampliar su ámbito o aceptar un riesgo residual.

Función	Decisión que debe poder desempeñar
Revisión de soporte	Contrastar una respuesta y decidir su corrección o escalado dentro de sus atribuciones
Responsable del servicio	Organizar cobertura y coordinar decisiones operativas que tenga autorizadas
Apoyo especializado	Resolver cuestiones de fuentes, seguridad, privacidad o configuración según corresponda
Autoridad de cambio o reanudación	Autorizar la modificación o recuperación del uso dentro del gobierno establecido

La tabla es un reparto didáctico. Debe adaptarse a las funciones y atribuciones reales. Si no sabemos quién puede ordenar una suspensión o su reanudación, ese punto es un pendiente del protocolo.

Cinco condiciones para revisar

La competencia permite reconocer qué se está revisando. Incluye el procedimiento de soporte, el contexto del uso, los límites de la IA y las señales de que una respuesta necesita contraste. Una formación genérica sobre IA puede ayudar, pero no demuestra que la persona pueda resolver este caso.

La información debe permitir comprobar la respuesta: consulta pertinente, resultado, fuente identificable, versión, ámbito y condiciones relevantes de FD-001. El acceso debe ser suficiente para la función y respetar la protección de los datos. No hace falta abrir todo el repositorio ni mostrar toda la conversación a cualquier revisor.

El tiempo y la capacidad deben permitir una revisión útil. Si solo se reserva tiempo para confirmar una salida sin consultar fuentes, la regla escrita es difícil de sostener. La carga también incluye aclaraciones, documentación, sustituciones y casos que requieren apoyo.

La autoridad debe permitir cambiar el resultado dentro de un alcance claro: no utilizar la respuesta, corregirla, pedir información o escalar. Si el revisor necesita intervenir pero el diseño solo permite pulsar «aceptar», hay una carencia que debe resolverse.

El apoyo y la cobertura evitan que toda la función dependa de una única persona. Define quién recibe un caso fuera de competencia, quién sustituye al titular y qué alternativa mantiene el servicio cuando ninguna revisión está disponible.

Infografía - Cinco condiciones para intervenir

LECCIÓN 8.2 · SUPERVISIÓN HUMANA

Cinco condiciones para intervenir

Nombrar a una persona requiere asegurar que puede comprender, contrastar y actuar.

- | | | |
|---|---------------------------|--|
| 1 | Competencia | Comprender la tarea y reconocer los límites. |
| 2 | Información | Consultar fuentes, contexto y evidencia pertinente. |
| 3 | Tiempo y capacidad | Contrastar carga, variación y medios disponibles. |
| 4 | Autoridad | Corregir dentro de sus atribuciones y saber qué escalar. |
| 5 | Apoyo y cobertura | Acceder a ayuda y mantener una alternativa operativa. |

EJEMPLO SINTÉTICO · UNA HORA

18 × 4 = 72 min

Demanda de revisión

>

60 min

Tiempo disponible

La designación no demuestra capacidad real.

72 > 60 en este supuesto. El servicio real necesita datos y una prueba.

José Manuel Hernández Agudo

Curso SGIA e ISO/IEC 42001
Módulo 8 · Lección 8.2

Nombrar a una persona requiere asegurar que puede comprender, contrastar y actuar. Propuesta didáctica para Tech Server IIT Spain.

Comprobar la carga con un ejemplo sencillo

Imaginemos una situación de prueba: llegan 18 respuestas que necesitan revisión en una hora y cada una requiere, de media, cuatro minutos de contraste. La demanda de revisión suma 72 minutos. Una persona dispone como máximo de 60 minutos en esa hora, incluso antes de descontar otras tareas.

Los números son supuestos didácticos, no mediciones de Tech Server IIT Spain. Sirven para detectar una incoherencia básica. No debemos resolverla inventando que la revisión dura menos ni suprimiendo la comprobación de fuentes para cumplir el objetivo de velocidad.

También hay variabilidad: varias consultas pueden llegar juntas y alguna requerir apoyo. Por eso una media inferior a 60 minutos tampoco acreditaría por sí sola una cobertura suficiente. Se necesitan datos del servicio y condiciones que permitan responder a la demanda.

Las opciones pueden incluir redistribuir capacidad, limitar temporalmente las tareas que necesitan revisión, utilizar otra vía de atención o revisar el diseño del uso. Cada opción tiene efectos que deben justificarse. No reducimos una revisión necesaria por la simple presión de vaciar la cola.

Reconocer el sesgo de automatización

En esta lección llamamos sesgo de automatización a la tendencia a aceptar una salida porque la produce el sistema y parece fiable, sin contrastarla suficientemente. Puede aumentar cuando hay prisa, cansancio, una presentación convincente o presión para cerrar casos.

El remedio del ejercicio consiste en hacer el contraste observable. El revisor debe explicar qué comprobó, qué discrepancia encontró o por qué falta información. Tener una cita delante no equivale a haber verificado la fuente.

Tampoco sirve pedir al mismo chatbot que certifique que su primera respuesta es correcta. Esa segunda respuesta puede orientar una búsqueda, pero no reemplaza la evidencia necesaria. La formación debe practicar errores plausibles, incluidos textos fluidos que contienen un paso inadecuado.

Aplicación a Tech Server IIT Spain

En nuestro supuesto, el revisor recibe la recomendación de PROC-SOP-001 y debe confirmar versión y ámbito. Si ve el nombre del procedimiento, pero no puede consultar su estado o el contexto del usuario, su tarea de contraste está incompleta.

SUP-001 debe establecer cómo se obtiene la información pertinente y quién puede aclararla. Puede ser la función responsable de la fuente o el equipo de soporte correspondiente. No se concede acceso indiscriminado como solución a una falta de diseño.

Si la herramienta no permite retirar una salida ya enviada, el protocolo no debe prometer esa capacidad. Se plantea la corrección por los canales disponibles, la advertencia o la intervención que pueda realizarse, y se documenta la carencia para su tratamiento.

Actividad: preparar la ficha de la función supervisora

Completa estos campos en SUP-001: función titular; decisiones autorizadas; competencia necesaria; información disponible; accesos; tiempo y carga estimados; apoyo especializado; sustitución; actuación si la cobertura falla; carencias; evidencia que buscarías.

Después diseña una prueba de capacidad. Entrega a un revisor del ejercicio una respuesta plausible pero incorrecta, una fuente que permita contrastarla y una consulta con una condición relevante. Pide que identifique la discrepancia, actúe dentro de sus atribuciones y explique qué dejaría registrado. Usa información sintética.

1. Función y competencia

Relaciona la función supervisora con las responsabilidades y capacidades que necesita.

2. Información y accesos

Describe qué necesita consultar para contrastar el caso.

3. Autoridad y escalado

Distingue las decisiones propias de las que corresponden a otra función.

Actividad - continuación

4. Carga y capacidad

Utiliza el ejemplo sintético y registra qué datos reales faltarían.

5. Apoyo y cobertura

Propón sustitución, apoyo especializado y alternativa de atención.

6. Prueba de capacidad

Diseña un ensayo y la evidencia esperada; no lo registres como ejecutado.

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué:

la prueba necesita comprobar comprensión, acceso y capacidad de actuar. Una firma de asistencia a una formación acredita asistencia, pero no el desempeño observado. Registrar el tiempo puede aportar información del ensayo; no debe convertirse en un plazo universal de revisión.

Si faltan accesos, sustitución o autoridad, describe qué tareas quedan condicionadas y cómo se atiende al usuario. La asignación nominal de la función no elimina esos pendientes.

Por qué: La designación de una persona no demuestra que pueda revisar o intervenir en la situación real.

Cómo: Comprueba competencia, información, accesos, autoridad y cobertura; ensaya una intervención dentro de esos límites.

Cuándo: Al asignar funciones y al cambiar carga, permisos o cobertura.

Dónde: En la sección de funciones y medios de SUP-001 y en el registro del ensayo.

Con qué: Con instrucciones, atribuciones, datos sintéticos y evidencia de capacidad; diferencia diseño de observación.

Comprueba tu criterio

¿Un experto técnico puede supervisar sin información sobre el caso?

¿El revisor puede autorizar cualquier cambio porque detectó un error?

¿Un curso realizado demuestra que la supervisión funciona?

Orientaciones de comprobación

¿Un experto técnico puede supervisar sin información sobre el caso?

Qué:

Su experiencia puede ayudar, pero necesita información suficiente sobre el uso y la situación concreta. La competencia no reemplaza los datos pertinentes.

Por qué: La designación de una persona no demuestra que pueda revisar o intervenir en la situación real.

Cómo: Comprueba competencia, información, accesos, autoridad y cobertura; ensaya una intervención dentro de esos límites.

Cuándo: Al asignar funciones y al cambiar carga, permisos o cobertura.

Dónde: En la sección de funciones y medios de SUP-001 y en el registro del ensayo.

Con qué: Con instrucciones, atribuciones, datos sintéticos y evidencia de capacidad; diferencia diseño de observación.

¿El revisor puede autorizar cualquier cambio porque detectó un error?

Qué:

No. Su autoridad tiene un alcance. Puede corregir o escalar dentro de sus atribuciones; las decisiones de cambio, reanudación o aceptación corresponden a las funciones establecidas.

Por qué: La designación de una persona no demuestra que pueda revisar o intervenir en la situación real.

Cómo: Comprueba competencia, información, accesos, autoridad y cobertura; ensaya una intervención dentro de esos límites.

Cuándo: Al asignar funciones y al cambiar carga, permisos o cobertura.

Dónde: En la sección de funciones y medios de SUP-001 y en el registro del ensayo.

Con qué: Con instrucciones, atribuciones, datos sintéticos y evidencia de capacidad; diferencia diseño de observación.

¿Un curso realizado demuestra que la supervisión funciona?

Qué:

No por sí solo. Se debe comprobar que la persona puede desempeñar la tarea con los medios y las condiciones previstos.

Por qué: La designación de una persona no demuestra que pueda revisar o intervenir en la situación real.

Cómo: Comprueba competencia, información, accesos, autoridad y cobertura; ensaya una intervención dentro de esos límites.

Cuándo: Al asignar funciones y al cambiar carga, permisos o cobertura.

Dónde: En la sección de funciones y medios de SUP-001 y en el registro del ensayo.

Con qué: Con instrucciones, atribuciones, datos sintéticos y evidencia de capacidad; diferencia diseño de observación.

Lo que te llevas: una función supervisora viable y sus pendientes. En la lección 8.3 convertirás los límites y los recursos en reglas de actuación ante señales concretas.

Audio complementario · Bloque A

019. Supervisión humana en IA: autonomía, límites y capacidad real

Apoyo opcional a las lecciones 8.1 y 8.2. El contenido escrito permite completar las actividades.

[Escuchar el bloque A en iVoox \(nueva pestaña\)](#)

Precisiones para acompañar la escucha

- 04:23-04:33 · Un borrador no implica automáticamente un riesgo mínimo: importan el contenido, los datos, el destinatario, su utilización y sus posibles efectos.
- 07:11-07:42 · Restringir una tarea puede ser suficiente, pero una suspensión más amplia o completa puede ser necesaria según el alcance y las consecuencias del problema.
- 10:52 · La persona que revisa necesita conocer el procedimiento, el contexto y las señales relevantes, además de disponer de tiempo, información y autoridad para intervenir.

Continuar: [Lección 8.1](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.3](#)

Revisar, escalar y mantener la atención

La regla de supervisión debe poder aplicarse cuando aparece una señal relevante.

Necesitamos decidir qué se comprueba, qué actuación se evita o corrige, quién recibe el caso y cómo continúa la atención.

Objetivo: construir reglas de revisión y escalado para USO-003, diferenciando la intervención en una respuesta, la suspensión de una función y la gestión de un incidente.

Utilizar señales observables

«Escalar cuando haya un problema» deja demasiado margen. Una señal útil describe algo que se puede reconocer: una fuente no localizada, una versión retirada, una consulta fuera del ámbito definido, una contradicción o la presencia de información que no debería mostrarse a ese destinatario.

El propio chatbot puede expresar una duda, pero no debemos depender únicamente de que anuncie su incertidumbre. Puede presentar una respuesta errónea con seguridad. Tampoco inventaremos una puntuación de confianza si la herramienta no la proporciona o si no sabemos cómo interpretarla.

Una señal no demuestra automáticamente el daño, su alcance ni su causa. Sí puede justificar una actuación proporcionada para evitar efectos mientras se comprueba el caso. Esa diferencia mantiene la honestidad del registro y permite actuar sin exigir una certeza que aún no existe.

Señal del ejercicio	Comprobación inicial	Actuación propuesta
Fuente o versión no confirmada	Consultar la información pertinente de FD-001	No presentar la recomendación como contrastada; pedir aclaración o escalar
Contradicción con una fuente vigente	Contrastar el paso y el contexto	Corregir o impedir la utilización de la salida dentro de las atribuciones del revisor
Consulta fuera del ámbito	Comprobar la finalidad y los límites de USO-003	Explicar el límite y conducir al cauce apropiado
Posible información protegida expuesta	Verificar acceso y destinatario sin ampliar la difusión	Aplicar la contención disponible y activar el cauce especializado pertinente
Desacuerdo del usuario	Recoger qué cuestiona y qué efecto comunica	Abrir una reconsideración efectiva del resultado

Estas actuaciones son propuestas del ejercicio. Deben adaptarse a las funciones, herramientas y procedimientos de la organización.

Escribir una regla completa

Una regla de SUP-001 puede seguir esta estructura: «Si se observa esta señal en esta tarea, la función indicada realiza esta comprobación y esta intervención; si no puede resolverla, remite el caso a esta función; durante la revisión, el usuario dispone de esta alternativa».

Añade qué información necesita la persona que recibe el caso y cómo se registra la decisión. También debes establecer quién mantiene la responsabilidad de seguimiento hasta que otra función asume el trabajo. Enviar una petición a una cola no demuestra que haya sido atendida.

Los plazos, coberturas y prioridades se definirán según el servicio y sus compromisos. No fijamos un tiempo universal de escalado. Si faltan, se identifican como pendientes con una función propuesta para aclararlos.

Infografía - De una señal a una actuación

LECCIÓN 8.3 · SUPERVISIÓN HUMANA

De una señal a una actuación

Una regla conecta la comprobación, la intervención y la continuidad de atención.

1 · Reconocer la señal

Versión no confirmada, contradicción, fuera de ámbito o posible exposición.



2 · Comprobar el caso

Contrastar fuente, contexto, destinatario y atribuciones disponibles.



3 · Elegir una actuación proporcionada

Respuesta

Corregir o mantener pendiente la recomendación.

Función

Restringir un alcance con autoridad y alternativa.

Incidente

Activar el cauce operativo cuando corresponda.

Escalar con seguimiento

La función receptora debe asumir el trabajo. Enviar no es resolver.

Mantener la atención

Explica qué queda pendiente y qué vía está disponible.

Registrar permite revisar la actuación.

La documentación acompaña la atención urgente; no debe retrasarla.

José Manuel Hernández Agudo

Curso SGIA e ISO/IEC 42001
Módulo 8 · Lección 8.3

Una regla conecta la comprobación, la intervención y la continuidad de atención. Propuesta didáctica para Tech Server IIT Spain.

Diferenciar tres decisiones

La revisión de una respuesta permite comprobar su contenido y decidir si se utiliza, se corrige o se escala. Puede resolverse sin modificar todo el sistema.

La suspensión de una función restringe temporalmente una capacidad o un uso. Necesita un alcance definido, autoridad para decidirla y una alternativa de atención. Una suspensión de recomendaciones no equivale necesariamente a retirar toda la herramienta. La extensión dependerá de lo que se conozca y de la necesidad de contención.

La gestión de un incidente coordina una situación que requiere los cauces operativos establecidos. Puede incluir contención, comunicación y recuperación. En este módulo identificamos cuándo activar esos cauces; el tratamiento completo y su seguimiento se desarrollarán en el módulo 10.

Corregir una frase no demuestra que un fallo repetido esté resuelto. Del mismo modo, detectar una salida dudosa no acredita que toda la plataforma esté comprometida. La respuesta debe considerar el alcance observado y los pendientes relevantes.

Conservar una alternativa operativa

Una recomendación pendiente de revisión no debe dejar al usuario atrapado en un bucle de preguntas. La alternativa puede ser un formulario de soporte, un contacto disponible o un procedimiento aprobado, según el servicio. Debe ser reconocible y estar operativa.

Si la revisión humana no está disponible, evita autorizar automáticamente una acción que la necesita. Explica qué queda pendiente y qué puede hacer la persona mientras tanto. No prometas atención inmediata ni ejecución por otro equipo sin confirmar esa capacidad.

Cuando el caso necesita una atención urgente, utiliza la vía pertinente. El usuario no tiene que completar toda la conversación del chatbot para llegar a ella. Tampoco se debe esperar a terminar un análisis documental antes de adoptar una contención necesaria.

Aplicación a Tech Server IIT Spain

USO-003 recomienda un paso de PROC-SOP-001. El revisor encuentra una discrepancia entre la versión indicada y la información de FD-001. Todavía no conoce si el usuario ha aplicado el paso ni si la herramienta utilizó realmente esa fuente.

La actuación inicial propuesta es no presentar la recomendación como confirmada y atender al usuario por el cauce adecuado. La comprobación posterior debe aclarar versión, ámbito, resultado enviado y actuación del usuario. No se registra un daño como ocurrido mientras no haya evidencia de él.

Si el revisor puede corregir la respuesta, explica el cambio. Si detecta indicios de un problema que afecta a otras respuestas, remite esa información a la función capaz de delimitar el alcance y decidir restricciones. La autorización para reanudar una función debe quedar diferenciada de la corrección del caso individual.

Actividad: preparar tres reglas de SUP-001

Redacta una regla para cada situación: ausencia de respaldo suficiente; consulta fuera de ámbito; posible exposición de información protegida. Incluye señal, tarea afectada, comprobación, intervención, función receptora, seguimiento, alternativa para el usuario y registro mínimo.

Después somete las tres reglas a una pregunta: ¿podría aplicarlas otra persona con la información disponible o necesitaría adivinar qué hacer? Ajusta los términos que no permitan una decisión concreta.

1. Regla: respaldo insuficiente

Incluye señal, tarea, comprobación y actuación que permanece pendiente.

2. Regla: fuera de ámbito

Explica el límite y la vía de atención pertinente.

3. Regla: información protegida

Describe una contención proporcionada sin ampliar la difusión.

Actividad - continuación

4. Escalado y seguimiento

Define función receptora, información mínima y quién sigue el caso hasta que se asuma.

5. Alternativa y comunicación

Aclara cómo continúa la atención durante cada revisión.

6. Registro y recuperación

Distingue corregir, restringir, gestionar un incidente y autorizar una reanudación.

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué:

ante la falta de respaldo se mantiene pendiente la recomendación y se busca una fuente aplicable o una atención competente. Ante una consulta fuera de ámbito se explica el límite y se evita improvisar una respuesta como si perteneciera al uso autorizado. Ante posible información protegida se minimiza la difusión y se activa el apoyo pertinente; no se copia todo el contenido en un correo a varios equipos para «que alguien lo mire».

No necesitas demostrar de antemano una causa definitiva para proponer una contención proporcionada. Sí necesitas distinguir esa actuación inicial de las conclusiones sobre qué sucedió y de la autorización de recuperación.

Por qué: La atención del caso y la investigación necesitan coordinación y decisiones dentro de la autoridad correspondiente.

Cómo: Relaciona señal, comprobación, intervención, escalado y seguimiento; conserva la alternativa de atención y lo que sigue pendiente.

Cuándo: Al detectar la señal y antes de reanudar una función cuya recuperación requiera autorización.

Dónde: En SUP-001 y en el registro del caso, conectado con el proceso de incidentes cuando proceda.

Con qué: Con señales, registros pertinentes, instrucciones y confirmación de recepción, evitando inventar daño o resolución.

Comprueba tu criterio

¿Escalar equivale a resolver?

¿Una respuesta incorrecta obliga siempre a suspender todo el chatbot?

¿Se espera al informe completo para atender una urgencia?

Orientaciones de comprobación

¿Escalar equivale a resolver?

Qué:

No. El escalado conecta el caso con una función competente. Debe existir seguimiento y una aceptación del trabajo; el mero envío no acredita resolución.

Por qué: La atención del caso y la investigación necesitan coordinación y decisiones dentro de la autoridad correspondiente.

Cómo: Relaciona señal, comprobación, intervención, escalado y seguimiento; conserva la alternativa de atención y lo que sigue pendiente.

Cuándo: Al detectar la señal y antes de reanudar una función cuya recuperación requiera autorización.

Dónde: En SUP-001 y en el registro del caso, conectado con el proceso de incidentes cuando proceda.

Con qué: Con señales, registros pertinentes, instrucciones y confirmación de recepción, evitando inventar daño o resolución.

¿Una respuesta incorrecta obliga siempre a suspender todo el chatbot?

Qué:

La medida se decide según el escenario, el alcance y las atribuciones disponibles. Puede bastar una intervención sobre esa respuesta, o ser necesario restringir más. Debe justificarse.

Por qué: La atención del caso y la investigación necesitan coordinación y decisiones dentro de la autoridad correspondiente.

Cómo: Relaciona señal, comprobación, intervención, escalado y seguimiento; conserva la alternativa de atención y lo que sigue pendiente.

Cuándo: Al detectar la señal y antes de reanudar una función cuya recuperación requiera autorización.

Dónde: En SUP-001 y en el registro del caso, conectado con el proceso de incidentes cuando proceda.

Con qué: Con señales, registros pertinentes, instrucciones y confirmación de recepción, evitando inventar daño o resolución.

¿Se espera al informe completo para atender una urgencia?

Qué:

No. La atención y la contención necesarias se activan por los cauces operativos; la documentación acompaña y permite revisar la actuación.

Por qué: La atención del caso y la investigación necesitan coordinación y decisiones dentro de la autoridad correspondiente.

Cómo: Relaciona señal, comprobación, intervención, escalado y seguimiento; conserva la alternativa de atención y lo que sigue pendiente.

Cuándo: Al detectar la señal y antes de reanudar una función cuya recuperación requiera autorización.

Dónde: En SUP-001 y en el registro del caso, conectado con el proceso de incidentes cuando proceda.

Con qué: Con señales, registros pertinentes, instrucciones y confirmación de recepción, evitando inventar daño o resolución.

Lo que te llevas: reglas aplicables y una alternativa de atención. En la lección 8.4 las traducirás a información comprensible para quien utiliza el servicio.

Continuar: [Lección 8.2](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.4](#)

Informar al usuario para que pueda decidir

La persona que utiliza el chatbot necesita saber qué puede hacer con su respuesta y cómo pedir ayuda. La información debe llegar a tiempo y ser comprensible en el contexto de uso.

Objetivo: redactar y comprobar una propuesta de información al usuario de USO-003, vinculada con sus límites, sus datos y la capacidad real de atención.

Empezar por las decisiones del usuario

Antes de escribir un aviso pregunta qué decisión debe facilitar. Al iniciar la interacción, el usuario necesita reconocer que habla con un asistente de IA y comprender su finalidad. Ante una recomendación, puede necesitar conocer las condiciones para utilizarla. Ante una duda o un desacuerdo, necesita encontrar un cauce de ayuda o revisión.

Un texto extenso que enumera todas las características técnicas puede dificultar esas decisiones. Organiza la información por momentos y permite ampliar lo relevante. La información más importante no debe depender de que el usuario abra un apartado oculto después de actuar.

Momento	Información útil	Pregunta de comprobación
Antes o al empezar	Identidad del asistente, finalidad y vía de atención	¿La persona entiende con qué interactúa y para qué sirve?
Ante un límite relevante	Qué no se ha confirmado y qué requiere revisión	¿Puede decidir qué hacer sin interpretar el resultado como autorizado?
Al pedir ayuda	Canal, disponibilidad real y seguimiento previsto	¿Puede continuar la atención sin volver al mismo bloqueo?
Ante un resultado cuestionado	Cómo solicitar reconsideración	¿Se entiende qué información aportar y qué ocurrirá después?

Relacionar el aviso con el funcionamiento

La comunicación debe reflejar el servicio diseñado. Si el chatbot solo prepara propuestas, no lo describas como una herramienta que resuelve y ejecuta actuaciones. Si una respuesta requiere revisión, no afirmes que todas se revisan previamente. Si la cobertura humana es limitada, no prometas disponibilidad permanente.

Las capacidades por confirmar no se convierten en afirmaciones comerciales. SUP-001 debe mantener la relación entre lo que se informa y la evidencia de que puede ofrecerse. Un cambio de ámbito, de canal o de horario puede exigir actualizar la información visible.

La advertencia «la IA puede equivocarse» es insuficiente para orientar al usuario. Necesita saber qué significa ese límite en su tarea: cuándo pedir aclaración, qué propuesta no debe aplicar sin revisión o dónde continuar la atención.

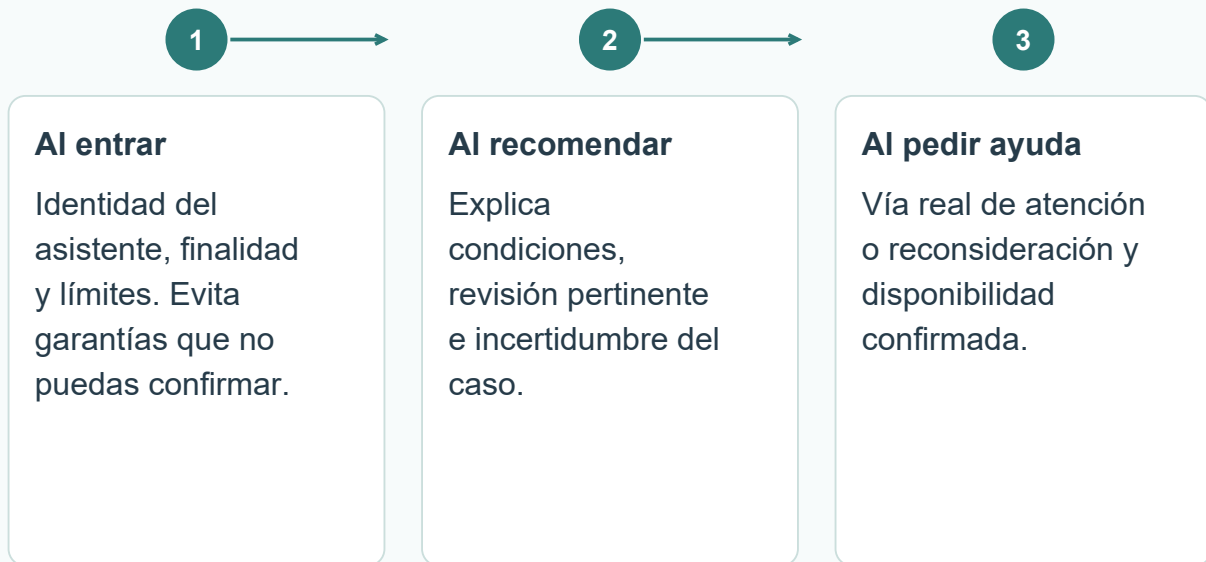
Tampoco trasladamos toda la carga de control al usuario con una frase como «usted es responsable de comprobarlo todo». El diseño del servicio debe ofrecer vías y controles acordes con el contexto. El aviso forma parte de ese diseño.

Infografía - Información en el momento útil

LECCIÓN 8.4 · SUPERVISIÓN HUMANA

Información en el momento útil

El aviso debe describir lo que el servicio puede ofrecer y una vía real de ayuda.



MENSAJE CONTEXTUAL · PROPUESTA DIDÁCTICA

La recomendación está pendiente de contrastar con el procedimiento aplicable. La comprobación necesaria sigue pendiente. Puedes continuar la atención por el cauce de soporte previsto.

El aviso debe corresponder al funcionamiento.

No prometas revisión permanente ni atención inmediata sin evidencia.

José Manuel Hernández Agudo

Curso SGIA e ISO/IEC 42001
Módulo 8 · Lección 8.4

El aviso debe describir lo que el servicio puede ofrecer y una vía real de ayuda. Propuesta didáctica para Tech Server IIT Spain.

Utilizar un lenguaje accesible

Escribe frases breves y verbos concretos. «Solicitar revisión» expresa mejor una acción que «activar mecanismo de supervisión». Explica las siglas cuando sean necesarias y evita que la ruta de ayuda dependa solo de un color o de un icono.

La información debe poder leerse sin utilizar un formato visual concreto. Un enlace debe describir su destino y una acción debe poder identificarse con claridad. Comprueba también el orden en una pantalla pequeña y la facilidad para llegar a la alternativa de atención.

En los ensayos no basta con preguntar «¿te gusta el aviso?». Pide a otra persona que explique qué hace el asistente, si la respuesta está revisada y cómo pediría ayuda. Las dificultades observadas indican qué texto o recorrido necesita mejorar. Un ensayo con pocas personas aporta información de ese ensayo, no demuestra accesibilidad completa.

Aplicación a Tech Server IIT Spain

Este sería un aviso inicial propuesto para el ejercicio:

«Soy el asistente de IA de Tech Server IIT Spain. Puedo ayudarte con consultas de soporte dentro del ámbito del servicio. Mis respuestas pueden contener errores. Si una propuesta necesita confirmación o no resuelve tu caso, puedes solicitar ayuda por el canal de soporte. No introduzcas contraseñas ni información que el servicio no necesite».

Antes de utilizarlo hay que concretar y comprobar el canal. El mensaje sobre datos debe ser coherente con FD-001 y con las instrucciones de protección del servicio. No sustituye la información de privacidad que corresponda ni permite prometer que nada se registra si eso no se ha verificado.

Para nuestro supuesto de fuente no confirmada, el mensaje contextual puede ser:

«No puedo confirmar que este procedimiento sea adecuado para tu entorno. Esta recomendación necesita revisión antes de aplicarse. Puedes continuar por el canal de soporte para que se compruebe el caso».

Si la revisión aún no se ha iniciado, no diremos «un técnico está revisándolo». Si el sistema ha recibido la solicitud y existe evidencia de ese estado, el mensaje puede describirlo. Diferencia siempre petición registrada, caso asignado y revisión completada.

Mantener la información cuando cambia el servicio

Asigna una función responsable de revisar los textos y su relación con el protocolo. Un aviso puede quedar desactualizado porque cambia una vía de soporte o porque se limita temporalmente una función del chatbot.

Define qué cambios activan revisión y qué debe comprobarse antes de publicar el texto. La aprobación del aviso debe relacionarse con el servicio que se ofrece; no acredita por sí sola la eficacia de todos los controles ni la conformidad legal del uso.

La conexión jurídica se desarrolla en la lección 8.7 y se reúne con SUP-001 al cierre. Identifica siempre el rol, el supuesto y el contexto del uso.

Interacción y publicación son decisiones distintas

El aviso de interacción directa con IA se analiza en el artículo 50.1. El marcado técnico de salidas y la información sobre deepfakes o ciertos textos tienen supuestos propios. La [lección 8.7](#) permite justificar cuándo corresponde informar sobre contenidos generados o manipulados, sin imponer una etiqueta visible automática a toda salida.

Actividad: redactar y probar dos mensajes

Prepara un aviso inicial y un mensaje para una recomendación pendiente de revisión. Enlázalos con las condiciones de SUP-001 y señala qué canal, disponibilidad o tratamiento de datos necesita confirmar la organización.

Después realiza una prueba sintética: entrega ambos mensajes a otra persona y pídele que responda qué puede hacer el chatbot, qué sabe sobre la revisión de la recomendación y cómo seguiría con su caso. Anota la comprensión observada, las dudas y un ajuste del texto. Si no realizas el ensayo, registra el diseño de prueba como pendiente; no inventes respuestas.

1. Aviso inicial

Identifica el asistente, finalidad, límites y dónde localizar ayuda.

2. Mensaje contextual

Explica una recomendación pendiente y el siguiente paso disponible.

3. Vías y disponibilidad

Relaciona ayuda y reconsideración con una capacidad de atención por confirmar.

Actividad - continuación

4. Datos y accesibilidad

Vincula la información pertinente con FD-001 y usa un lenguaje comprensible.

5. Prueba de comprensión

Diseña cómo comprobar si otra persona entiende qué hacer.

6. Mantenimiento y pendientes

Indica qué función actualiza los mensajes y qué promesas necesitan confirmación.

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué:

ambos mensajes deben ser coherentes entre sí y con el alcance de USO-003. El aviso inicial identifica el asistente y permite localizar ayuda. El mensaje contextual explica el límite concreto y la actuación siguiente. Ninguno promete una revisión, un plazo o una garantía que no pueda justificarse.

Por qué: La información facilita decisiones si refleja el funcionamiento y llega en el momento pertinente.

Cómo: Contrasta el mensaje con alcance, estado de revisión y canal de ayuda; pide a otra persona que explique qué haría con esa información.

Cuándo: Antes de publicar el aviso y al cambiar servicio, canales o condiciones.

Dónde: En SUP-001 y en los puntos de interacción pertinentes; enlaza el análisis de contenidos con la lección 8.7.

Con qué: Con mensajes, condiciones confirmadas y ensayo de comprensión, conservando dudas y límites.

Comprueba tu criterio

¿Es suficiente poner el aviso en una página que el usuario quizá no abra?

¿Un aviso elimina la necesidad de supervisión?

¿Podemos decir que todas las respuestas están revisadas?

Orientaciones de comprobación

¿Es suficiente poner el aviso en una página que el usuario quizá no abra?

Qué:

La información esencial necesita estar disponible en el momento pertinente. Una página de ampliación puede complementar el recorrido, pero no sustituye esa oportunidad.

Por qué: La información facilita decisiones si refleja el funcionamiento y llega en el momento pertinente.

Cómo: Contrasta el mensaje con alcance, estado de revisión y canal de ayuda; pide a otra persona que explique qué haría con esa información.

Cuándo: Antes de publicar el aviso y al cambiar servicio, canales o condiciones.

Dónde: En SUP-001 y en los puntos de interacción pertinentes; enlaza el análisis de contenidos con la lección 8.7.

Con qué: Con mensajes, condiciones confirmadas y ensayo de comprensión, conservando dudas y límites.

¿Un aviso elimina la necesidad de supervisión?

Qué:

No. Facilita decisiones del usuario y acompaña los controles del servicio. La advertencia de error no reemplaza las condiciones necesarias para revisar e intervenir.

Por qué: La información facilita decisiones si refleja el funcionamiento y llega en el momento pertinente.

Cómo: Contrasta el mensaje con alcance, estado de revisión y canal de ayuda; pide a otra persona que explique qué haría con esa información.

Cuándo: Antes de publicar el aviso y al cambiar servicio, canales o condiciones.

Dónde: En SUP-001 y en los puntos de interacción pertinentes; enlaza el análisis de contenidos con la lección 8.7.

Con qué: Con mensajes, condiciones confirmadas y ensayo de comprensión, conservando dudas y límites.

¿Podemos decir que todas las respuestas están revisadas?

Qué:

Solo si esa afirmación corresponde a un funcionamiento confirmado. Si la revisión se aplica a determinadas tareas o situaciones, la comunicación debe reflejarlo.

Por qué: La información facilita decisiones si refleja el funcionamiento y llega en el momento pertinente.

Cómo: Contrasta el mensaje con alcance, estado de revisión y canal de ayuda; pide a otra persona que explique qué haría con esa información.

Cuándo: Antes de publicar el aviso y al cambiar servicio, canales o condiciones.

Dónde: En SUP-001 y en los puntos de interacción pertinentes; enlaza el análisis de contenidos con la lección 8.7.

Con qué: Con mensajes, condiciones confirmadas y ensayo de comprensión, conservando dudas y límites.

Lo que te llevas: mensajes que permiten entender y utilizar el servicio. En la lección 8.5 trabajarás la explicación de una respuesta concreta y la evidencia para revisarla.

Audio complementario · Bloque B

020. Cuando el chatbot se equivoca: revisión, escalado y transparencia en IA

Apoyo opcional a las lecciones 8.3 y 8.4. El contenido escrito permite completar las actividades.

[Escuchar el bloque B en iVoox \(nueva pestaña\)](#)

Precisiones para acompañar la escucha

- 03:16-03:36 · El modelo puede expresar incertidumbre. La detección de errores no debe depender únicamente de su propia valoración.
- 05:14 · Una suspensión completa puede ser necesaria. La intervención se decide según el alcance, las consecuencias y la capacidad de contención.
- 07:37 · No se presenta un daño como confirmado sin evidencia. Se pueden registrar indicios y activar los cauces de incidente o urgencia cuando los criterios operativos lo justifiquen, sin esperar a completar toda la investigación.
- 12:07 · Que otra persona pueda aplicar las reglas demuestra claridad y utilidad práctica; no acredita por sí solo conformidad normativa.

Continuar: [Lección 8.3](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.5](#)

Explicar un resultado con evidencia suficiente

Cuando alguien pregunta por qué se ha recomendado una actuación, necesita una explicación que le permita comprenderla y cuestionarla. Quien revisa el caso necesita, además, información para contrastar los hechos y justificar su decisión.

Objetivo: preparar dos explicaciones de una misma respuesta y un registro proporcionado que relacione el resultado con las evidencias disponibles y los pendientes.

Distintuir destinatarios y preguntas

El usuario puede querer saber qué significa una respuesta, qué condiciones tiene o por qué se ha corregido. El revisor necesita reconstruir lo pertinente: qué se consultó, qué se respondió, qué fuente se identificó y cómo se tomó la decisión de revisión.

No hace falta entregar el mismo nivel de detalle a todos. Una explicación clara para el usuario puede describir la discrepancia y el siguiente paso. El registro interno puede incorporar referencias y versiones para permitir un contraste posterior. Su acceso y conservación siguen las condiciones de FD-001.

Destinatario	Qué necesita comprender	Información que puede ayudar
Usuario	Qué se recomienda, qué límite existe y cómo continuar	Explicación de la condición o corrección y cauce de ayuda
Revisor de soporte	Si la respuesta es adecuada a la consulta y al ámbito	Fuente pertinente, versión, contexto, salida y reglas de SUP-001
Función que investiga el problema	Alcance observado y elementos que deben comprobarse	Registro de revisión, configuración o referencias disponibles y pendientes

La tabla no concede acceso a todos los datos del caso. La información necesaria se delimita según la función, el contenido y las condiciones de protección.

Separar explicación y prueba

Una explicación generada por el modelo es una nueva salida que puede contener errores. Puede ser útil para orientar una comprobación, pero no demuestra por sí misma cómo se produjo la respuesta ni que los hechos que describe sean ciertos.

Si el chatbot dice «utilicé la versión vigente», el revisor necesita contrastarlo con la información disponible. Si cita un documento, debe poder comprobarse que existe, que su contenido respalda el paso y que su ámbito es pertinente. Una referencia aparentemente correcta puede ser insuficiente para cualquiera de esas cuestiones.

No pedimos al alumno que descubra un razonamiento interno que la herramienta no permite observar. Pedimos que identifique los datos disponibles, las limitaciones de reconstrucción y la evidencia que sustenta la decisión del servicio. Si una relación no se puede confirmar, queda pendiente.

Infografía - Dos explicaciones, una evidencia

LECCIÓN 8.5 · SUPERVISIÓN HUMANA

Dos explicaciones, una evidencia

Distingue lo observado, la hipótesis y la comprobación pendiente.

1 Consulta y contexto

Conserva lo necesario para entender la petición.

2 Salida observable

Recoge la parte pertinente y sus afirmaciones.

4 Contraste y decisión

Explica qué se comprobó y qué continúa pendiente.

3 Fuente y ámbito

Comprueba versión y adecuación al caso.

Para el usuario

Resultado, límite y siguiente paso comprensible.

Para el revisor

Evidencia, decisión, acceso y conservación pertinente.

Una explicación del modelo es una salida.

Citar v1 no prueba qué fuente utilizó. Contrasta hechos e hipótesis.

José Manuel Hernández Agudo

Curso SGIA e ISO/IEC 42001
Módulo 8 · Lección 8.5

Distingue lo observado, la hipótesis y la comprobación pendiente. Propuesta didáctica para Tech Server IIT Spain.

Construir un registro que permita revisar

Un registro útil reúne la identificación del caso o consulta; el uso USO-003; la salida pertinente; las referencias y versiones que pueden confirmarse; la regla de SUP-001 aplicada; la comprobación del revisor; su decisión; la información comunicada; y los pendientes con su siguiente paso.

La fecha o un identificador pueden ayudar a relacionarlo con otros registros. Incluye los elementos disponibles y necesarios, sin inventar valores para dar una apariencia completa. Una captura puede aportar evidencia de una pantalla en un momento, pero no demuestra por sí sola todo el recorrido ni la causa del error.

Puedes enlazar con FD-001 para consultar las condiciones de una fuente en lugar de duplicarlas. Debe ser posible saber qué versión de esa ficha o información sustentó la revisión si un cambio posterior afecta a la interpretación del caso. El modo de hacerlo dependerá de la gestión documental establecida.

Un registro no tiene que contener toda la conversación. Selecciona los fragmentos pertinentes y evita replicar información protegida en documentos de acceso más amplio. Conservación, retirada y permisos mantienen la coherencia con el módulo 7.

Explicar la incertidumbre con precisión

Hay una diferencia entre «la respuesta es incorrecta» y «no podemos confirmar que este paso sea adecuado para este entorno». La primera necesita un contraste que demuestre la discrepancia; la segunda describe un límite de la información disponible.

La incertidumbre no obliga a hablar de forma confusa. Se puede decir qué se conoce, qué falta y qué actuación se adopta. Por ejemplo: «El procedimiento identificado no permite confirmar este paso para tu entorno. Lo revisaremos por soporte antes de recomendar su aplicación». Esta redacción necesita una vía de revisión realmente disponible.

Si falta una capacidad de seguimiento, el mensaje debe describir la alternativa efectiva, en lugar de prometer que alguien resolverá el caso sin una asignación confirmada.

Aplicación a Tech Server IIT Spain

Para esta actividad añadimos hechos sintéticos: la salida del chatbot cita PROC-SOP-001 v1; en la ficha del ejercicio, v1 figura retirada y v2 es la referencia vigente para un ámbito delimitado. Todavía no hemos comprobado si v2 respalda la actuación para el entorno del usuario.

Una explicación propuesta para el usuario sería: «La recomendación anterior citaba una versión retirada. No la utilices como confirmación de que ese paso sea adecuado. La versión vigente también debe comprobarse para tu caso; continúa por la vía de soporte indicada».

El registro interno añade la salida que se contrastó, el estado de v1 en la ficha sintética, el ámbito de v2 y la comprobación pendiente. No afirma que el usuario haya aplicado el paso ni que haya sufrido un daño. Tampoco deduce que el modelo recuperó v1 realmente solo porque la citó: ese recorrido puede necesitar evidencia adicional.

Si el ejercicio aporta posteriormente una prueba de ejecución o una consecuencia, el registro se amplía indicando qué hecho nuevo existe y qué conclusión permite. Se conserva la diferencia entre una hipótesis inicial y un resultado comprobado.

Actividad: escribir dos explicaciones

Utiliza los hechos sintéticos del apartado anterior. Prepara una explicación breve para el usuario y un registro interno para el revisor. El primero debe permitir entender el cambio y continuar la atención. El segundo debe separar hechos aportados, hipótesis, comprobaciones y decisión.

Incluye tres pendientes que no puedas resolver con el caso: adecuación de v2 al entorno; recorrido real de la fuente; utilización o efecto de la recomendación, si no se dispone de evidencia. Asigna a cada uno una función propuesta de aclaración y describe la evidencia que buscarías.

1. Explicación al usuario

Explica el resultado, qué se ha comprobado y qué debe hacer sin revelar datos innecesarios.

2. Registro interno

Relaciona consulta, salida, fecha e identificadores aportados, fuente, versión y ámbito.

3. Hechos e hipótesis

Distingue lo observado en el ejercicio de lo que no puede reconstruirse.

Actividad - continuación

4. Contraste y decisión

No sustituyas v1 por v2 sin comprobar el contenido y su adecuación.

5. Información pertinente

Justifica qué conservar, quién accede y la relación con FD-001.

6. Pendientes y seguimiento

Señala evidencia necesaria, función competente y cómo se mantiene la atención.

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué:

la corrección visible de la cita no acredita que el resto de la respuesta sea correcto. Evita sustituir «v1» por «v2» de forma mecánica sin revisar el contenido. La explicación al usuario debe ser útil sin incluir información interna innecesaria. El registro debe permitir que otra persona contraste la decisión sin reconstruir el caso desde cero.

Por qué: Una explicación o cita observada es una salida que necesita contraste, no una prueba automática de su propio fundamento.

Cómo: Separa afirmación, fuente verificable y adecuación al caso; registra el contraste y la decisión con información proporcionada.

Cuándo: Al revisar la respuesta y cuando aparezca una discrepancia o nueva evidencia pertinente.

Dónde: En el registro interno de revisión y en la explicación proporcionada al usuario, vinculados a SUP-001.

Con qué: Con respuesta, fuente accesible, contexto y registros mínimos autorizados; no acumules datos sin criterio.

Comprueba tu criterio

¿Podemos tomar la explicación del chatbot como prueba de cómo razonó?

¿Una cita vigente demuestra que toda la respuesta es correcta?

¿Más datos conservados significan siempre más trazabilidad?

Orientaciones de comprobación

¿Podemos tomar la explicación del chatbot como prueba de cómo razonó?

Qué:

No. Es una salida que requiere contraste. El registro debe basarse en información observable y reconocer lo que no puede reconstruirse.

Por qué: Una explicación o cita observada es una salida que necesita contraste, no una prueba automática de su propio fundamento.

Cómo: Separa afirmación, fuente verificable y adecuación al caso; registra el contraste y la decisión con información proporcionada.

Cuándo: Al revisar la respuesta y cuando aparezca una discrepancia o nueva evidencia pertinente.

Dónde: En el registro interno de revisión y en la explicación proporcionada al usuario, vinculados a SUP-001.

Con qué: Con respuesta, fuente accesible, contexto y registros mínimos autorizados; no acumules datos sin criterio.

¿Una cita vigente demuestra que toda la respuesta es correcta?

Qué:

No. También importan su contenido, el ámbito, el contexto del usuario y la relación entre la fuente y la recomendación concreta.

Por qué: Una explicación o cita observada es una salida que necesita contraste, no una prueba automática de su propio fundamento.

Cómo: Separa afirmación, fuente verificable y adecuación al caso; registra el contraste y la decisión con información proporcionada.

Cuándo: Al revisar la respuesta y cuando aparezca una discrepancia o nueva evidencia pertinente.

Dónde: En el registro interno de revisión y en la explicación proporcionada al usuario, vinculados a SUP-001.

Con qué: Con respuesta, fuente accesible, contexto y registros mínimos autorizados; no acumules datos sin criterio.

¿Más datos conservados significan siempre más trazabilidad?

Qué:

No. La trazabilidad necesita relaciones pertinentes y accesibles. Acumular contenido sin criterio puede dificultar la revisión y ampliar la exposición de información.

Por qué: Una explicación o cita observada es una salida que necesita contraste, no una prueba automática de su propio fundamento.

Cómo: Separa afirmación, fuente verificable y adecuación al caso; registra el contraste y la decisión con información proporcionada.

Cuándo: Al revisar la respuesta y cuando aparezca una discrepancia o nueva evidencia pertinente.

Dónde: En el registro interno de revisión y en la explicación proporcionada al usuario, vinculados a SUP-001.

Con qué: Con respuesta, fuente accesible, contexto y registros mínimos autorizados; no acumules datos sin criterio.

Lo que te llevas: una explicación comprensible y un registro revisable. En la lección 8.6 utilizarás ambos para atender un desacuerdo y probar el protocolo.

Continuar: [Lección 8.4](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.6](#)

Atender desacuerdos y comprobar la revisión humana

Un usuario dice que la respuesta no se ajusta a su situación. Esa información puede revelar un límite del chatbot, un error, una necesidad no cubierta o una discrepancia que necesita explicación. El servicio debe disponer de una vía para reconsiderarla.

Objetivo: definir una tramitación de desacuerdos y comprobar SUP-001 mediante situaciones sintéticas, distinguiendo decisiones propuestas de resultados observados.

Escuchar qué se está cuestionando

La persona puede pedir una aclaración, discrepar de la recomendación, presentar una reclamación sobre la atención o comunicar una consecuencia. No todas esas situaciones requieren el mismo recorrido. Un desacuerdo puede coexistir con un incidente, pero no demuestra por sí solo que exista uno.

Recoge qué resultado cuestiona, qué parte no se ajusta a su contexto y qué efecto describe. Utiliza lo ya disponible para evitar que tenga que reconstruir repetidamente la conversación. Solicita solo la información adicional necesaria y por un cauce adecuado.

La fluidez de la respuesta del chatbot no invalida el desacuerdo. La experiencia del usuario sobre su entorno puede aportar una condición que no estaba presente en la consulta inicial. Esa condición necesita contraste y puede cambiar la pertinencia de la recomendación.

Ofrecer una reconsideración efectiva

La revisión necesita una persona o función competente, información suficiente y capacidad de cambiar la atención. Remitir al usuario al mismo chatbot para que repita la respuesta puede dejarlo dentro del mismo error.

El protocolo debe aclarar cómo se solicita la revisión, quién recibe el caso, qué evidencia se consulta y cómo se comunica la decisión. Si la revisión no puede completarse de inmediato, describe el estado real y la alternativa disponible. El silencio no equivale a una respuesta.

También debe existir una vía para escalar una reconsideración que excede la competencia del primer revisor o presenta un conflicto relevante. No imponemos que todas las consultas requieran un segundo revisor. Sí necesitamos reconocer cuándo la revisión inicial no basta para resolver el caso de forma razonada.

Infografía - Reconsiderar y ensayar el protocolo

LECCIÓN 8.6 · SUPERVISIÓN HUMANA

Reconsiderar y ensayar el protocolo

La petición se reconsidera con evidencia; la eficacia necesita observaciones.

1

Recibir
Qué se cuestiona y qué efecto comunica.

2

Reconsiderar
Evidencia y función competente.

3

Responder
Decisión, pendiente y atención.

4

Mejorar
Ajustes de SUP-001 y seguimiento.

Seis situaciones sintéticas para ensayar

Respaldo aplicable
Respuesta dentro del ámbito.

Fuente retirada
Comprobar versión y efectos.

Respaldo insuficiente
Mantener pendiente y atender.

Fuera de ámbito
Explicar límite y alternativa.

Información protegida
Contener sin ampliar difusión.

Revisor no disponible
Conservar revisión y cobertura.

Diseño ≠ ensayo ejecutado ≠ eficacia real.
Resultado esperado y resultado observado se registran por separado.

La petición se reconsidera con evidencia; la eficacia necesita observaciones. Propuesta didáctica para Tech Server IIT Spain.

Registrar la decisión y mantener la atención

La decisión puede ser corregir la recomendación, mantenerla con una explicación sustentada, pedir información adicional o escalar. Cualquiera necesita una justificación comprensible y coherente con los hechos disponibles.

El registro debe distinguir qué se conocía al recibir la solicitud, qué se comprobó y qué continúa pendiente. Si el usuario describe una interrupción, se registra como información comunicada hasta que pueda contrastarse su alcance y relación con el uso de IA. Se activa la atención pertinente sin esperar a una conclusión causal definitiva.

Mantener una recomendación tampoco implica atribuir toda la responsabilidad al usuario. Explica qué condiciones la sustentan y cómo puede proceder si su situación es distinta. Las vías de soporte o reclamación que correspondan al servicio deben conservarse.

En el curso, esta tramitación es un diseño de atención y revisión. No sustituye los cauces jurídicos específicos que puedan resultar aplicables ni equivale automáticamente a un procedimiento legal de impugnación.

Convertir el desacuerdo en información para mejorar

Un desacuerdo puede conducir a revisar una fuente, un límite de uso, una regla de escalado o un mensaje al usuario. Enlaza el registro con los elementos afectados del expediente. No necesitas rehacer todos los documentos por cada caso; sí reconocer qué relación requiere actualización.

La falta de reclamaciones puede deberse a pocas interacciones, a una vía difícil de encontrar o a que el usuario abandonó el servicio. Por eso no demuestra por sí sola que la supervisión funcione bien. Para interpretar cualquier recuento necesitas contexto y una recogida suficiente de información.

El seguimiento de tendencias y la medición del servicio se desarrollarán en el módulo 10. Aquí preparas registros y observaciones útiles para ese trabajo, sin inventar una tasa de eficacia a partir de un ensayo pequeño.

Probar el protocolo con seis situaciones

Usa los límites de 8.1, los medios de 8.2, las reglas de 8.3, los mensajes de 8.4 y el registro de 8.5. Para cada situación define primero qué esperarías y luego anota lo observado si ejecutas el ensayo.

Situación sintética	Qué se pretende comprobar
Respuesta respaldada y dentro de ámbito	Que se utiliza según la modalidad prevista y no se bloquea sin una razón relevante
Fuente retirada u obsoleta	Que se reconoce el estado, se revisa la recomendación y se evita presentarla como vigente
Respuesta sin respaldo suficiente	Que la incertidumbre permanece visible y se utiliza la alternativa de atención
Consulta fuera del ámbito	Que se explica el límite y se conduce al cauce adecuado
Posible contenido protegido	Que se limita la difusión y se activa el apoyo pertinente
Desacuerdo con revisor no disponible	Que se conserva el caso y la atención alternativa sin aceptación automática ni promesas falsas

El ensayo puede realizarse con respuestas preparadas, mensajes y fichas sintéticas. No requiere introducir datos reales en un sistema de IA ni provocar una exposición en producción. Si utilizas un entorno de prueba, su uso debe estar autorizado y delimitado.

Separa resultado esperado, observado y explicación. Si solo has diseñado el ensayo, deja la observación pendiente. Una regla escrita no acredita que se pueda aplicar con los accesos y recursos del servicio.

Actividad: tramitar un desacuerdo y ensayar SUP-001

Supuesto: el usuario comunica que el procedimiento recomendado no corresponde a su entorno y solicita revisión. La persona designada para revisar no está disponible en ese momento. No se aporta evidencia de que el usuario haya ejecutado la propuesta o de que se haya producido un daño.

Redacta la respuesta inicial, identifica la cobertura o alternativa disponible y completa un registro de revisión. Indica qué comprobarías sobre la fuente y el contexto. Después diseña las seis pruebas anteriores o ejecútalas con material sintético, distinguiendo lo propuesto de lo observado.

1. Petición y efectos

Recoge qué cuestiona el usuario sin decidir de antemano si tiene razón.

2. Reconsideración efectiva

Define función competente, evidencia y una respuesta que no repita automáticamente la recomendación.

3. Cobertura y atención

Mantén pendiente la actuación que necesita revisión si no hay un revisor disponible.

Actividad - continuación

4. Seis situaciones de prueba

Diseña las seis situaciones sintéticas de la lección y sus condiciones.

5. Esperado y observado

Distingue diseño de ensayo ejecutado y registra observaciones solo si lo realizas.

6. Ajustes y límites

Relaciona discrepancias con mejoras de SUP-001 y límites de interpretación.

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué:

reconoce la petición y evita repetir la misma recomendación como cierre. No afirmes que un técnico está trabajando si el caso aún no ha sido asumido. Si existe sustitución, describe su activación; si no está confirmada, mantén visible el pendiente y utiliza la vía de atención disponible. La actuación que necesita revisión no se autoriza por falta de cobertura.

Para el ensayo, una respuesta observada correcta en un caso puede mostrar que esa regla se aplicó en las condiciones probadas. No demuestra que todas las respuestas futuras sean correctas. Si el revisor no pudo acceder a la fuente o intervenir, documenta la carencia y revisa el diseño antes de atribuir eficacia al control.

Por qué: La reconsideración y las pruebas necesitan evidencia y no pueden sustituirse por ausencia de reclamaciones o resultados esperados.

Cómo: Recoge el desacuerdo, contrasta la regla y ensaya las situaciones definidas; distingue diseño, ejecución, observación y ajuste.

Cuándo: Al recibir la solicitud y durante las pruebas, repitiendo lo afectado por cambios.

Dónde: En SUP-001 y en los registros de desacuerdos y ensayos.

Con qué: Con situaciones sintéticas, instrucciones, fuentes, resultados observados si existen y pendientes identificados.

Comprueba tu criterio

¿Atender un desacuerdo significa aceptar que el usuario tiene razón?

¿Cero reclamaciones acredita un servicio sin errores?

¿Se puede registrar una prueba como superada sin ejecutarla?

Orientaciones de comprobación

¿Atender un desacuerdo significa aceptar que el usuario tiene razón?

Qué:

Significa reconsiderar el caso con evidencia y competencia. La conclusión puede confirmar, corregir o mantener pendientes; debe explicarse y permitir continuar la atención.

Por qué: La reconsideración y las pruebas necesitan evidencia y no pueden sustituirse por ausencia de reclamaciones o resultados esperados.

Cómo: Recoge el desacuerdo, contrasta la regla y ensaya las situaciones definidas; distingue diseño, ejecución, observación y ajuste.

Cuándo: Al recibir la solicitud y durante las pruebas, repitiendo lo afectado por cambios.

Dónde: En SUP-001 y en los registros de desacuerdos y ensayos.

Con qué: Con situaciones sintéticas, instrucciones, fuentes, resultados observados si existen y pendientes identificados.

¿Cero reclamaciones acredita un servicio sin errores?

Qué:

No. Necesitamos conocer el contexto y si existe una vía efectiva para comunicar problemas. El silencio puede tener varias explicaciones.

Por qué: La reconsideración y las pruebas necesitan evidencia y no pueden sustituirse por ausencia de reclamaciones o resultados esperados.

Cómo: Recoge el desacuerdo, contrasta la regla y ensaya las situaciones definidas; distingue diseño, ejecución, observación y ajuste.

Cuándo: Al recibir la solicitud y durante las pruebas, repitiendo lo afectado por cambios.

Dónde: En SUP-001 y en los registros de desacuerdos y ensayos.

Con qué: Con situaciones sintéticas, instrucciones, fuentes, resultados observados si existen y pendientes identificados.

¿Se puede registrar una prueba como superada sin ejecutarla?

Qué:

No. Puede registrarse un diseño y su resultado esperado. La observación y la conclusión requieren que el ensayo se haya realizado y se describan sus condiciones.

Por qué: La reconsideración y las pruebas necesitan evidencia y no pueden sustituirse por ausencia de reclamaciones o resultados esperados.

Cómo: Recoge el desacuerdo, contrasta la regla y ensaya las situaciones definidas; distingue diseño, ejecución, observación y ajuste.

Cuándo: Al recibir la solicitud y durante las pruebas, repitiendo lo afectado por cambios.

Dónde: En SUP-001 y en los registros de desacuerdos y ensayos.

Con qué: Con situaciones sintéticas, instrucciones, fuentes, resultados observados si existen y pendientes identificados.

Lo que te llevas: un protocolo que puede probarse y una vía de reconsideración. En el cierre reunirás SUP-001 y comprobarás que todas sus piezas cuentan la misma historia.

Audio complementario · Bloque C

021. Explicaciones y desacuerdos en IA: evidencias y revisión efectiva

Apoyo opcional a las lecciones 8.5 y 8.6. El contenido escrito permite completar las actividades.

[Escuchar el bloque C en iVoox \(nueva pestaña\)](#)

Precisiones para acompañar la escucha

- Inicio · El bloqueo del servidor y el manual de 2018 pertenecen a una escena imaginada. No son hechos acreditados del caso didáctico. Una cita no confirma qué fuente utilizó realmente el sistema.
- 06:20 · La investigación necesita registros pertinentes, con acceso autorizado y protección de los datos; no necesariamente todos los registros brutos.
- 07:01 · Las conclusiones necesitan evidencia suficiente y contrastable, no una prueba irrefutable. Se puede actuar ante indicios según los criterios operativos sin esperar a una certeza absoluta.
- 10:58 · Podemos comunicar plazos comprometidos cuando estén respaldados por la capacidad del servicio. Debemos evitar fechas inventadas o promesas de intervención sin cobertura.
- 13:50 · SUP-001 se desarrolla como propuesta didáctica. Su eficacia operativa sigue pendiente de comprobación: diseñar una prueba no equivale a ejecutarla ni a superarla.

Continuar: [Lección 8.5](#) · [Mapa del curso](#) · [Lección 8.7](#)

LECCIÓN 8.7 · SUPERVISIÓN HUMANA Y TRANSPARENCIA

Transparencia del contenido generado por IA: artículo 50 del AI Act y Código de Buenas Prácticas

Una organización utiliza ChatGPT, Copilot, Gemini u otra herramienta generativa para preparar artículos, imágenes, vídeos, audios y material corporativo. ¿Debe poner siempre «creado con IA»? La respuesta depende del rol, del contenido y de su uso. Esta lección permite justificar la decisión y conservar su evidencia.

Objetivo: Distinguir la obligación jurídica, su supuesto de aplicación y la forma de implementarla. Preparar una decisión de transparencia vinculada a SUP-001 y al contenido final que se publica.

Lectura y práctica orientativas: 45-60 minutos. Referencias revisadas el 16 de octubre de 2026.

Tres referencias con funciones distintas

La certificación o implantación de un SGIA organiza cómo se toman decisiones sobre IA. El AI Act establece obligaciones jurídicas para determinados actores y usos. El Código facilita llevar algunas de esas obligaciones a la práctica. Estas tres funciones se relacionan, pero una no sustituye a las demás.

Referencia	Qué aporta al trabajo
ISO/IEC 42001	Gobierno, responsabilidades, evaluación, operación, evidencia y mejora del uso de IA.
AI Act · artículo 50	Supuestos jurídicos de transparencia: interacción, marcado de salidas, ciertos usos biométricos, deepfakes y determinados textos.
Código de Buenas Prácticas	Medidas prácticas de marcado, detección, información y revisión para implementar las obligaciones pertinentes.

El Código final se publicó el 10 de junio de 2026. La Comisión y el Comité Europeo de IA lo han considerado una herramienta voluntaria adecuada para demostrar cumplimiento. No es el Código de Buenas Prácticas para modelos de IA de uso general: son instrumentos distintos. Adherirse implica atender sus compromisos aplicables; firmarlo por sí solo no demuestra que estén ejecutados.

Referencia: [Código de Buenas Prácticas sobre transparencia · Comisión Europea \(nueva pestaña\)](#).

Referencia temporal de esta actualización: 16 de octubre de 2026. El artículo 50 se aplica, con carácter general, desde el 2 de agosto de 2026. El artículo 111.4 concede hasta el 2 de diciembre de 2026 a proveedores de sistemas introducidos en el mercado antes del 2 de agosto de 2026 para cumplir el marcado del artículo 50.2. Este régimen limitado no aplaza de forma general el etiquetado del responsable del despliegue. Hay que comprobar fechas y alcance del sistema; no deducir una prórroga del nombre comercial de una herramienta.

Referencia: [Artículo 111.4 · régimen transitorio del marcado técnico \(nueva pestaña\)](#).

Identificar proveedor y responsable del despliegue

El **proveedor del sistema** lo desarrolla o hace desarrollar y lo comercializa o pone en servicio con su nombre o marca, incluso para uso propio cuando corresponda. El **responsable del despliegue** utiliza el sistema bajo su autoridad en una actividad profesional. La misma organización puede asumir ambos papeles. La cadena se analiza para cada sistema y actividad, incluyendo integraciones.

Referencia: [Artículo 3 · definiciones y roles \(nueva pestaña\)](#).

En el ejercicio, Tech Server IIT Spain utiliza una herramienta generativa de un tercero para elaborar materiales. Su punto de partida es el papel de responsable del despliegue. El empleado que actúa por cuenta de la empresa no se convierte automáticamente en un responsable del despliegue separado. Si la organización crea o pone en servicio un sistema propio, se examinará también su posible condición de proveedor; contratar una API no resuelve por sí solo esa cuestión.

La empresa debe identificar qué servicio y modalidad utiliza, para qué tarea y quién decide sobre el resultado. ChatGPT, Copilot o Gemini son nombres que ayudan a localizar una herramienta, pero no acreditan la función exacta, las garantías de un plan, los mecanismos de marcado o la distribución de responsabilidades de una integración concreta.

Para dejar constancia, registra el uso y su titular, el proveedor y modalidad por confirmar, el tipo de salida, el público y el canal. Si se encarga un trabajo a una agencia, averigua quién decide si se usa IA y cómo. El contrato y la práctica deben examinarse juntos: quien solo distribuye un contenido no tiene por ese hecho el mismo papel que quien controla su generación.

Referencia: [Directrices oficiales sobre el artículo 50 · 20 de julio de 2026 \(nueva pestaña\)](#).

Marcado técnico e información para las personas

Capa	Destinatario y comprobación
Marcado técnico · artículo 50.2	El proveedor de un sistema generador debe asegurar el marcado legible por máquina y la detectabilidad de sus salidas de audio, imagen, vídeo o texto, dentro del ámbito y excepciones aplicables.
Información perceptible · artículo 50.4	El responsable del despliegue analiza si el contenido es un deepfake o un texto publicado para informar al público sobre asuntos de interés público, y qué régimen corresponde.
Presentación · artículo 50.5	Cuando se exige información a personas, debe ser clara, distinguible y accesible, a más tardar en la primera interacción o exposición pertinente.
Interacción · artículo 50.1	El aviso de que una persona interactúa directamente con un sistema de IA es una obligación diferenciada, atribuida al proveedor en los términos del artículo.

El artículo 50.2 contempla excepciones para la función de ayuda a la edición estándar o cuando no se alteren sustancialmente los datos de entrada o su semántica, además del supuesto legal de investigación de delitos. No basta llamar «edición» a cualquier transformación. Generar una escena nueva y corregir una errata son operaciones distintas.

Referencia: [Artículo 50 · texto en el portal oficial de la Comisión \(nueva pestaña\)](#).

En la práctica, un archivo puede transportar metadatos de procedencia o marcas no perceptibles a simple vista. La persona que lo observa puede necesitar un aviso visible o audible distinto. Es posible que una salida lleve marcado técnico sin que toda utilización posterior active una etiqueta visible obligatoria. También es posible necesitar un aviso aunque el usuario no vea ninguna marca técnica.

Para la prueba didáctica conserva el archivo recibido y el resultado tras convertirlo o publicarlo. Observa qué información se mantiene y cómo se presenta. La ausencia de metadatos no demuestra que el contenido sea humano; un detector no acredita por sí solo quién lo creó. Tampoco una etiqueta convierte una afirmación falsa en verdadera ni autoriza utilizar una imagen o una voz ajenas.

Infografía - Contenido con IA: decidir qué transparencia corresponde

FUNDAMENTOS DEL SGIA · LECCIÓN 8.7

Contenido con IA: decidir qué transparencia corresponde

Rol, salida, finalidad y contexto antes de marcar o informar.

1 · Identifica el rol y el uso

Proveedor del sistema, responsable del despliegue o ambos.
Comprueba el alcance.

2 · Marcado técnico

Proveedor · artículo 50.2
Audio, imagen, vídeo y texto.
Formato legible por máquina y detectabilidad, con las excepciones aplicables.

3 · Información a personas

Deployer · artículo 50.4
Deepfakes y determinados textos de interés público. Analiza el supuesto y su presentación.

4 · No confundir los tratamientos

Texto: revisión o control editorial sustantivo + responsabilidad editorial.
Deepfake creativo: información apropiada, sin exención total. La revisión del guion no decide el audiovisual.

5 · Decide, comprueba y conserva evidencia

Versión final, finalidad, público, motivo, responsable y prueba del aviso o del marcado. Distingue resultado esperado y observado.

No todo contenido con IA exige una etiqueta visible.

Cuando corresponde informar: claridad, accesibilidad y momento útil. Fuente: artículo 50, directrices y Código de la UE.

José Manuel Hernández Agudo
Transparencia del contenido · AI Act / SGIA

Infografía 8.7 · El rol y el supuesto determinan la comprobación y la información pertinentes.

Analizar imagen, audio, vídeo y texto

El análisis del responsable del despliegue distingue las modalidades. Texto y deepfakes no siguen exactamente la misma regla. Un texto falso no es, por esa sola razón, un deepfake en la definición del artículo 3.60: esa definición se refiere a imagen, audio o vídeo. El contenido textual tiene su supuesto específico de publicación y finalidad informativa de interés público.

Salida	Pregunta que debe resolverse antes de decidir
Imagen	¿Simula una persona, objeto, lugar, entidad o acontecimiento con una apariencia falsa de autenticidad o veracidad? Una ilustración fantástica y una fotografía aparente de un hecho son casos diferentes.
Vídeo	¿Presenta como real una intervención, escena, producto o acontecimiento sintetizado o manipulado? Revisa imagen, voz, montaje y contexto de distribución.
Audio	¿El oyente podría atribuir a una persona o a una conversación real una voz o intervención sintetizada? No limites el análisis a la clonación de una celebridad.
Texto publicado	¿Se publica para informar al público sobre asuntos de interés público? Si encaja, examina además la excepción de revisión o control editorial y responsabilidad editorial.
Borrador o edición ordinaria	¿Cuál es su utilización efectiva y qué cambio se ha hecho? Un borrador interno no es automáticamente una publicación al público; la edición menor no equivale a generar contenido sustantivo nuevo.

Las directrices de la Comisión explican que el análisis de deepfake incluye apariencia realista y contexto. No es imprescindible suplantar a una persona conocida para que exista una apariencia engañosa. Un avatar realista, una escena plausible o la imagen de un producto pueden requerir examen. A la vez, no todo dibujo o entorno fantástico satisface esas condiciones. Valora lo que el público destinatario y razonablemente previsible entendería que está viendo u oyendo.

Referencia: [Directrices oficiales sobre el artículo 50 · 20 de julio de 2026 \(nueva pestaña\)](#).

Para el texto, «está en una web» no resuelve todos los elementos: identifica publicación, finalidad de informar y asunto de interés público. La revisión humana o el control editorial deben ser sustantivos, y una persona física o jurídica debe asumir responsabilidad editorial. Corregir ortografía, pulsar «aprobar» sin examinar el contenido o pedir a otra IA que lo revise no satisfacen por sí solos ese criterio. Si una IA modifica sustancialmente el texto después de la revisión, hay que revisar de nuevo el resultado para sostener la excepción.

Referencia: [Preguntas y respuestas de la Comisión · artículo 50 \(nueva pestaña\)](#).

Obras creativas y revisión editorial: límites del tratamiento

Si un deepfake forma parte de una obra o programa evidentemente artístico, creativo, satírico, ficticio o análogo, la transparencia se adapta de una forma apropiada que no perjudique su exhibición o disfrute. No es una dispensa general de informar. Tampoco todo material de marketing es evidentemente artístico por el hecho de haber sido diseñado.

La excepción editorial del texto no se traslada automáticamente a imágenes, voces o vídeos. Revisar y aprobar el guion no elimina por sí solo la información que pueda corresponder al deepfake audiovisual. Una misma publicación puede tener un texto que se beneficie de la excepción y una imagen que requiera un aviso. Conserva una decisión por cada componente pertinente.

Referencia: [Iconos europeos y condiciones de presentación \(nueva pestaña\)](#).

Ejemplo docente: una revista corporativa revisa un artículo sobre ciberseguridad con fuentes contrastadas y responsabilidad editorial identificada. En la misma página coloca una imagen realista de un incidente que nunca ocurrió en una instalación reconocible. No basta resolver el artículo para dar por resuelta la imagen. Examina qué representa, el contexto y la información que acompaña su primer acceso.

Los supuestos autorizados por ley para detectar, prevenir, investigar o enjuiciar delitos son excepciones legales específicas. No son una autorización general para empresas que invoquen «seguridad» o «investigación interna». Esta lección no atribuye esa excepción a Tech Server IIT Spain. Otras obligaciones sobre datos, imagen, propiedad intelectual, publicidad o información al consumidor se contrastan por separado.

Pasar del Código a medidas comprobables

El Código separa una sección para proveedores, sobre marcado y detección, y otra para responsables del despliegue, sobre etiquetado de deepfakes y determinados textos. Permite pasar del supuesto identificado a una medida implementable y comprobable. Las directrices interpretan el alcance; el Código ofrece una vía práctica de cumplimiento; la norma jurídica mantiene su prioridad.

Referencia: [Código de Buenas Prácticas sobre transparencia](#) · [Comisión Europea \(nueva pestaña\)](#).

Como propuesta de trabajo del SGIA, pide al proveedor documentación del mecanismo que cubre la modalidad contratada y las limitaciones conocidas. Define cómo se identifica una salida y cómo se ensaya su conservación. Selecciona comprobaciones proporcionales: exportar una imagen, convertir un vídeo, compartir un audio o copiar un texto pueden producir resultados diferentes. No atribuyas a todas las salidas el comportamiento observado en una sola.

El Código contempla técnicas de procedencia y marcado, detectabilidad, pruebas, documentación y cooperación a lo largo de la cadena. Elegir una tecnología concreta no equivale a demostrar eficacia. En la prueba conserva entrada autorizada o sintética, salida, versión, procedimiento y resultado. Documenta también las condiciones en que no puede sostenerse una conclusión.

Los iconos de la UE son opcionales. La obligación aplicable de informar no lo es. Si se utiliza un icono, comprueba su legibilidad, el texto que lo acompaña, la accesibilidad y su permanencia cuando el contenido se comparte o descarga. Un pie de página genérico o un aviso oculto no demuestran que la persona haya recibido la información a tiempo. Para audio, examina la experiencia de escucha y los canales de distribución, además de la descripción escrita.

Referencia: [Iconos europeos y condiciones de presentación \(nueva pestaña\)](#).

La organización puede adoptar una política de transparencia más amplia que el mínimo legal. Por ejemplo, informar del apoyo de IA en todos sus materiales docentes. Esa decisión debe presentarse como política propia cuando lo sea. Evita convertir una buena práctica voluntaria en una supuesta obligación universal del artículo 50.

Caso práctico: ¿hay que informar siempre?

Pregunta del caso: una organización utiliza ChatGPT, Copilot, Gemini u otras herramientas para crear artículos, imágenes, vídeos, audios y material corporativo. ¿Debe indicar siempre que se han creado con IA?

Respuesta: no existe una etiqueta visible automática para todo contenido creado con IA. Hay que documentar el supuesto correspondiente y la decisión. Las escenas siguientes son ampliaciones ficticias del caso Tech Server IIT Spain; no describen actividades reales acreditadas de la empresa. Lee cada supuesto y razona una decisión antes de consultar la orientación.

A. Artículo informativo con revisión editorial

Consultar la orientación del caso

Qué: La empresa prepara con IA un artículo público sobre una cuestión de seguridad que afecta a sus clientes. Debe analizar el supuesto del texto de interés público y la posible excepción editorial; no decide únicamente por haber utilizado una herramienta generativa.

Por qué: Lo relevante incluye la finalidad de publicación y la forma en que se comprueba el contenido. Un nombre en la firma o la corrección de estilo no prueban una revisión sustantiva ni quién responde editorialmente.

Cómo: Contrasta afirmaciones y fuentes, registra cambios o rechazos y vincula la revisión al texto final. Identifica a la persona física o jurídica que asume responsabilidad editorial. Si ambas condiciones están satisfechas, puede operar la excepción; una declaración genérica no basta.

Cuándo: Antes de publicar esa versión y después de una modificación sustantiva posterior por IA. La decisión no se hereda automáticamente por copiar el proceso de otro artículo.

Dónde: En el registro del contenido y en la información editorial pertinente, relacionados con SUP-001 y con la versión publicada.

Con qué: Con borrador, fuentes comprobadas, resultado de revisión y aprobación identificada. Si falta evidencia, registra el pendiente y aplica el procedimiento de publicación definido; no declares cumplida la excepción.

B. Nota automática de interés público sin revisión

Consultar la orientación del caso

Qué: Un flujo genera y publica automáticamente una nota sobre la seguridad de un servicio público. Si cumple publicación, finalidad informativa e interés público, debe informarse de su generación o manipulación mediante IA conforme al supuesto aplicable.

Por qué: Aquí no se ha descrito una revisión humana sustantiva ni responsabilidad editorial que permitan sostener la excepción. Que la plantilla de publicación tenga autor no demuestra ese proceso.

Cómo: Identifica a quien controla el flujo, revisa el formato de información, comprueba su presentación y decide además si la publicación automatizada es aceptable por sus riesgos. Etiquetar no corrige los posibles errores de la nota.

Cuándo: Antes de activar el flujo y cada vez que cambien la finalidad, el canal o la forma de revisión. Comprueba también lo que sucede al compartir la nota.

Dónde: En la publicación, en el procedimiento del flujo y en su registro de decisión y pruebas.

Con qué: Con contenido de ensayo, captura de la presentación, configuración del flujo, responsables y evidencia de las comprobaciones realizadas.

C. Ilustración fantástica y fotografía aparente

Consultar la orientación del caso

Qué: La empresa compara dos recursos: una ilustración evidentemente fantástica y una imagen realista que simula un suceso en sus oficinas. Debe evaluar cada uno; usar IA en ambos no obliga a tratarlos igual.

Por qué: La imagen realista puede crear una falsa impresión de autenticidad. La ilustración fantástica puede no presentar esa apariencia; la conclusión depende de su representación y contexto, no de la extensión del archivo.

Cómo: Describe qué representa cada imagen y qué entenderá su público. Examina deepfake y régimen de obra creativa cuando corresponda. Resuelve también si se preservan las marcas técnicas y si se informa por política propia.

Cuándo: Al elegir el recurso y al insertarlo en el contexto final. Un recorte, un pie o una campaña pueden cambiar lo que la audiencia interpreta.

Dónde: En la ficha del recurso y en la pieza publicada. Relaciona la decisión de imagen con el texto, sin asumir que comparten automáticamente su excepción.

Con qué: Con archivos original y publicado, explicación del contexto, prueba del aviso y aprobación de quien corresponda. No atribuyas a la imagen permiso sobre marcas o personas sin comprobarlo.

D. Vídeo corporativo con avatar o voz de una persona

Consultar la orientación del caso

Qué: Se propone un vídeo donde un avatar realista parece pronunciar el mensaje de la dirección. Hay que analizar su posible condición de deepfake y el modo de informar de su origen artificial.

Por qué: El consentimiento o la revisión del guion no convierten la intervención sintética en una grabación auténtica ni trasladan al vídeo la excepción editorial del texto.

Cómo: Examina representación, voz, finalidad, público y canal. Propón un aviso que identifique lo generado o manipulado y comprueba si se entiende al acceder al vídeo. La forma creativa se evalúa en contexto; no se presupone por ser publicidad.

Cuándo: Antes de publicar y al obtener versiones reducidas, subtituladas o distribuidas por terceros.

Dónde: En el vídeo o interfaz pertinente y en el registro de producción y distribución, con las responsabilidades identificadas.

Con qué: Con autorización y derechos que correspondan, material de origen, versión sintética, prueba de presentación y decisión de transparencia. Una autorización sobre la voz no sustituye todas esas comprobaciones.

E. Pieza satírica que contiene un deepfake

Consultar la orientación del caso

Qué: La empresa plantea una pieza evidentemente satírica con un deepfake. Debe organizar una información apropiada al carácter de la obra, sin dar por hecho una exención total.

Por qué: El tratamiento artístico permite adaptar cómo se informa, conservando el objetivo de transparencia y los derechos de terceros. No basta añadir «es una broma» a una pieza que en su contexto parece una noticia auténtica.

Cómo: Valora la obra y la audiencia, el contexto de presentación y su distribución previsible. Selecciona un aviso apropiado y verifica que no desaparezca en las versiones de difusión pertinentes.

Cuándo: Durante el diseño y antes de publicar cada formato. Reevalúa si un fragmento aislado cambia el contexto de comprensión.

Dónde: En la presentación de la obra y en el registro de la decisión, con la justificación del régimen aplicado.

Con qué: Con la pieza completa, las versiones previstas y el resultado del ensayo del aviso. La etiqueta no autoriza por sí misma la utilización de una persona ni una afirmación lesiva.

F. Corrección de un texto y documento interno

Consultar la orientación del caso

Qué: Una persona corrige erratas con IA en un texto existente o prepara un borrador que solo circulará en su equipo. Debe describir la operación y el uso; no asumir una etiqueta visible universal.

Por qué: La edición estándar y la publicación al público son elementos distintos. Que una tarea no active una obligación concreta del artículo 50 no elimina las reglas internas, de datos o del servicio.

Cómo: Compara entrada y salida, confirma si cambia el contenido sustantivo e identifica destinatarios. Si después se convierte en una publicación informativa de interés público, repite el análisis para ese uso.

Cuándo: Al aprobar la tarea y cuando cambien destino, finalidad o transformación del contenido.

Dónde: En el registro del uso o del contenido, con referencia a la política interna aplicable.

Con qué: Con versiones, finalidad, destinatarios y criterios de revisión. Conserva la razón de la decisión de etiquetado, incluida la conclusión de que una obligación específica no se activa.

G. Clase de audio con voces sintéticas

Consultar la orientación del caso

Qué: Una conversación docente se genera con voces sintéticas. Debe examinarse si su presentación podría hacerla pasar por intervenciones humanas auténticas; no basta decir que no imita a una persona famosa.

Por qué: La evaluación incluye el realismo, las identidades atribuidas, el contexto y las expectativas de la audiencia. La revisión humana de la fuente escrita no resuelve automáticamente la transparencia del audio.

Cómo: Describe cómo se produjo, quién revisa el contenido y qué se comunica al oyente. Un texto como «Clase conversada con voces sintéticas, generada con apoyo de IA a partir de materiales docentes» puede servir como propuesta a comprobar en el canal concreto.

Cuándo: Antes de distribuirlo y al revisar reproductor, descripción, descarga y otros puntos de acceso. Evita suponer que todo oyente leerá un pie de página.

Dónde: En el acceso o presentación pertinente del audio y en el expediente docente. Comprueba qué aviso llega efectivamente a las personas en cada recorrido.

Con qué: Con fuente, transcripción revisada, datos de producción disponibles, propuesta de aviso y ensayo de su presentación. Distingue obligación jurídica analizada de la política voluntaria de transparencia del curso.

Integrar la decisión en el SGIA

El SGIA debe permitir que la decisión se reproduzca y se revise cuando cambien las condiciones. Este es un procedimiento docente propuesto; no se presenta como un documento obligatorio con un nombre impuesto por ISO/IEC 42001.

Paso de gestión	Aplicación y evidencia propuesta
Inventario y requisitos	Identificar uso, papel de la organización, contenido, finalidad, público y obligaciones que se analizan. Conservar fuente jurídica y fecha de revisión.
Responsabilidades y competencia	Asignar quien genera, quien revisa, quien asume responsabilidad editorial, quien publica y quien valida el análisis cuando haga falta. Comprobar su capacidad real.
Riesgos e impactos	Examinar engaño, atribución falsa, contexto, afectados, datos y consecuencias de error o falta de información. Relacionar con los registros existentes.
Operación y supervisión	Revisar el contenido, decidir el supuesto, preparar marcado o información pertinente y comprobar el recorrido antes de publicar. Enlazar con SUP-001.
Información documentada	Guardar identificador y versión final, decisión motivada, evidencias, aprobación y dudas. Conservar información pertinente con acceso y conservación definidos.
Seguimiento y auditoría	Tomar una muestra de publicaciones, reconstruir la decisión y verificar lo presentado, no solo el manual. Revisar cambios, reclamaciones y fallos de marcado o aviso.

Un expediente mínimo relaciona: contenido y versión; herramienta y modalidad; rol; finalidad y público; fecha; supuesto considerado; revisión y responsabilidad editorial cuando se invoquen; medida aplicada;

prueba de publicación; decisión, responsable y pendientes. Si falta una conclusión, asigna la comprobación siguiente y su efecto sobre la publicación. No sustituyas el análisis por la casilla «usa IA».

La auditoría puede seleccionar un artículo que invoque la excepción editorial y preguntar qué versión se revisó, qué comprobó el revisor y quién responde por la publicación. Para un vídeo puede seguir el aviso hasta la versión móvil o compartida. Para un proveedor puede contrastar documentación y pruebas del marcado dentro del alcance, sin aceptar una afirmación comercial como evidencia suficiente.

El cierre de un incidente de transparencia requiere comprobar la corrección en los canales afectados y revisar la causa del fallo. Por ejemplo, si una conversión eliminó información, identifica qué versiones circularon y ajusta el proceso. La medida se coordina con el seguimiento e incidentes del módulo 10 y con la preparación de auditoría del módulo 11.

Referencia: [ISO/IEC 42001 · sistema de gestión de IA \(nueva pestaña\)](#).

Actividad y comprobación de criterio

Elige dos piezas ficticias de los casos anteriores y prepara una decisión razonada para cada una. Una será un artículo y otra será una imagen, vídeo o audio. Diseña una prueba de presentación; si no la ejecutas, deja la observación como pendiente.

1. Contenido, finalidad, público, canal y papel de la organización

2. Supuesto jurídico analizado y razón de la decisión

3. Revisión sustantiva y responsabilidad editorial, cuando correspondan

Actividad - continuación

4. Marcado técnico e información a las personas: medidas y comprobación

5. Versión final, decisión, responsable y evidencias que se conservarían

6. Pendientes, siguiente comprobación y cambios que obligan a revisar

Orientación de la actividad

Orientación para revisar tu propuesta

Qué: El entregable es una decisión de transparencia para dos piezas distintas: el artículo del caso A y un recurso de imagen, vídeo o audio del resto de casos. Cada una conserva su finalidad, supuesto y decisión propia.

Por qué: Compartir herramienta, campaña o revisor no demuestra que se aplique el mismo régimen a texto y audiovisual. El objetivo es justificar y comprobar, también cuando se concluye que no se exige una etiqueta visible por un supuesto concreto.

Cómo: Selecciona las dos versiones ficticias, completa sus datos, analiza el supuesto, documenta revisión y responsabilidad cuando se invoquen y diseña una prueba de la presentación. Conserva el resultado esperado separado del observado.

Cuándo: Antes de publicar en el ejercicio y cuando cambien el contenido sustantivo, el canal, la audiencia o el proceso editorial. No inventes fechas de ensayos ni aprobaciones.

Dónde: En SUP-001 y en un registro del contenido que permita localizar fuentes, versión final y decisión. Enlaza con el inventario y con otros expedientes pertinentes sin duplicar datos sensibles.

Con qué: Con archivos sintéticos, referencias oficiales, registro de revisión, responsabilidades propuestas y evidencia de la prueba. Si solo diseñas el ensayo, registra su ejecución como pendiente.

Comprueba tu criterio

¿La revisión humana de un artículo permite publicar sin aviso un deepfake que lo acompaña?

¿Un icono europeo o unos metadatos prueban por sí solos el cumplimiento?

¿Puede la organización exigir más transparencia que el mínimo del artículo 50?

Orientaciones de comprobación

¿La revisión humana de un artículo permite publicar sin aviso un deepfake que lo acompaña?

Qué: No por esa razón. El texto y la imagen o el vídeo requieren decisiones diferenciadas.

Por qué: La excepción editorial del supuesto textual no se extiende automáticamente al audiovisual.

Cómo: Describe cada componente, analiza su régimen y comprueba la información que recibe el público para cada uno.

Cuándo: Antes de publicar y después de modificaciones que afecten a la representación o al texto revisado.

Dónde: En el registro de la publicación, con decisiones vinculadas por el mismo identificador de campaña o pieza.

Con qué: Con versiones finales, revisión del artículo, análisis del audiovisual y prueba de sus avisos pertinentes.

¿Un icono europeo o unos metadatos prueban por sí solos el cumplimiento?

Qué: No. Son elementos de implementación cuya pertinencia y funcionamiento hay que contrastar.

Por qué: La marca técnica y la información comprensible resuelven preguntas distintas, y la forma de distribución puede modificarlas.

Cómo: Identifica la obligación, verifica el mecanismo y ensaya la presentación o la conservación dentro del alcance.

Cuándo: Al configurar el flujo y cuando cambien herramienta, exportación o canal.

Dónde: En la documentación del sistema o proveedor y en el expediente de la publicación, según la comprobación.

Con qué: Con archivos, documentación, resultados de ensayo y una conclusión limitada a lo probado.

¿Puede la organización exigir más transparencia que el mínimo del artículo 50?

Qué: Sí. Puede establecer una política propia más amplia, compatible con el marco aplicable.

Por qué: Una decisión de confianza o de comunicación no es automáticamente una obligación jurídica universal.

Cómo: Distingue lo que exige el supuesto legal de lo que decide la política e implementa ambos con responsabilidades claras.

Cuándo: Al aprobar la política y en las revisiones de uso y comunicación.

Dónde: En la política y en el registro de decisión de los materiales afectados.

Con qué: Con acuerdo documentado, instrucciones, avisos y comprobaciones que permitan explicar por qué se informa.

Fuentes y continuidad

La lección 8.4 trata cómo informar en la interacción del chatbot. Esta lección añade el análisis de contenidos generados o manipulados. Reúne sus decisiones con SUP-001 y continúa al cierre del módulo. La fecha y versión de las fuentes deben revisarse cuando cambie el marco aplicable.

- [Artículo 50 · texto en el portal oficial de la Comisión \(nueva pestaña\)](#)
- [Artículo 3 · definiciones y roles \(nueva pestaña\)](#)
- [Artículo 111.4 · régimen transitorio del marcado técnico \(nueva pestaña\)](#)
- [Código de Buenas Prácticas sobre transparencia · Comisión Europea \(nueva pestaña\)](#)
- [Directrices oficiales sobre el artículo 50 · 20 de julio de 2026 \(nueva pestaña\)](#)
- [Preguntas y respuestas de la Comisión · artículo 50 \(nueva pestaña\)](#)
- [Iconos europeos y condiciones de presentación \(nueva pestaña\)](#)
- [ISO/IEC 42001 · sistema de gestión de IA \(nueva pestaña\)](#)

Continuar: [Lección 8.6](#) · [Mapa del curso](#) · [Cierre del módulo 8](#)

Cerrar el módulo 8: un protocolo que permita intervenir y explicar

SUP-001 debe permitir que otra persona entienda los límites del uso, disponga de información para revisar y sepa qué hacer ante una señal o un desacuerdo. Su coherencia importa tanto como la cumplimentación de sus campos.

Objetivo: integrar el protocolo de supervisión, la información al usuario y las pruebas didácticas, reconociendo carencias antes de atribuir eficacia a las medidas.

Reunir las siete piezas

Lección	Elemento que incorporas a SUP-001
8.1	Tareas, consecuencias, condiciones, límites y momento de revisión
8.2	Funciones, competencia, información, accesos, autoridad, capacidad y cobertura
8.3	Señales, intervención, escalado, seguimiento y alternativa de atención
8.4	Aviso inicial, mensajes contextuales y cauce para pedir ayuda
8.5	Explicación del resultado y registro proporcionado de la revisión
8.6	Reconsideración de desacuerdos y pruebas del protocolo
8.7	Decisión de transparencia del contenido: rol, supuesto, revisión editorial, marcado, aviso y evidencia.

Conserva la relación con USO-003 y FD-001. Si una fuente, un permiso o una condición está pendiente, identifica cómo afecta a las decisiones. El protocolo no convierte automáticamente ese pendiente en una autorización.

Detectar contradicciones antes de cerrar

Revisa estos ejemplos: el aviso promete revisión humana permanente, pero solo hay cobertura en un horario limitado; la regla exige comprobar una fuente, pero el revisor no puede consultarla; una tarea necesita autorización previa, pero la ausencia del titular permite aceptarla; el registro conserva toda la conversación, aunque FD-001 limita el contenido pertinente.

En cada contradicción ajusta la relación afectada y deja constancia de lo que necesita confirmación. No basta con cambiar una frase para hacerla menos exigente si el riesgo que justificaba el control sigue presente. Tampoco sirve añadir un responsable sin asegurar que puede desempeñar la tarea.

La corrección de un caso y la reanudación de una función son decisiones distintas. Comprueba que SUP-001 permite reconocerlas y enlazarlas con las autoridades del gobierno establecido.

Actividad integradora: preparar SUP-001

Redacta un protocolo breve que se pueda utilizar sin reconstruir las siete lecciones. Incluye: finalidad y uso; tareas y límites; modalidades de supervisión; funciones y recursos; reglas de actuación; alternativa de atención; mensajes; registro; pruebas; y pendientes relevantes.

Adjunta la explicación al usuario y el registro interno de la lección 8.5. Incorpora la tramitación del desacuerdo de 8.6. Distingue en cada elemento propuesta, dato confirmado en el ejercicio, observación de un ensayo ejecutado y pendiente.

Selecciona tres carencias prioritarias. Explica su efecto, la función que debería aclararlas y la evidencia esperada. Por ejemplo, si el revisor carece de autoridad para una intervención requerida, describe qué decisión no puede realizarse y cómo se mantiene la atención mientras se resuelve.

Si has ensayado las reglas con material sintético, registra resultados y límites. Si solo las has diseñado, conserva los resultados esperados y marca la ejecución como pendiente. En ninguno de los dos casos declararás por este ejercicio que los riesgos están aceptados o que un servicio real cumple todos sus requisitos.

Añade el registro de decisión de transparencia de la lección 8.7. Si una publicación combina texto e imagen, audio o vídeo, conserva el análisis por componentes. Los supuestos, responsables y pruebas pendientes siguen visibles.

Actividad integradora - hoja de respuestas

1. Uso, tareas y límites

Reúne la finalidad de USO-003 y las modalidades justificadas de supervisión.

2. Funciones, medios y reglas

Relaciona autoridad, cobertura, señales y alternativa de atención.

3. Mensajes y evidencias

Adjunta la explicación al usuario y el registro interno de 8.5.

Actividad - continuación

4. Desacuerdo y pruebas

Integra la tramitación de 8.6 y distingue esperado de observado.

5. Tres pendientes prioritarios

Describe efecto, función que debe aclararlo y siguiente evidencia.

6. Coherencia del conjunto

Contrasta avisos, límites, accesos y capacidad. Explica qué falta antes de aplicar la propuesta.

Orientación para revisar el entregable

Consultar la orientación del entregable

Qué:

Un protocolo defendible utiliza condiciones concretas y funciones reconocibles. Mantiene una revisión previa cuando el escenario la necesita y evita que la falta de cobertura se resuelva con una aceptación automática. Explica cómo se protege la continuidad de atención y cómo se recogen los desacuerdos.

La información al usuario es coherente con lo que el servicio puede ofrecer. El registro permite contrastar la decisión, conserva lo pertinente y enlaza con las fuentes y condiciones disponibles. Los resultados de prueba se interpretan dentro de las situaciones y recursos utilizados.

SUP-001 puede contener pendientes si son explícitos y tienen consecuencias identificadas. Un protocolo lleno de «se comprobará» sin responsables, criterios ni siguiente paso todavía necesita desarrollo. La claridad de sus límites ayuda a decidir qué puede proponerse y qué no está preparado.

Por qué: La coherencia documental y la capacidad de aplicar las reglas deben sostenerse con comprobaciones dentro del alcance.

Cómo: Relaciona tareas, personas, señales, mensajes, registros y resultados; localiza contradicciones y concreta el siguiente paso.

Cuándo: Al cerrar el ejercicio y cuando un cambio afecte a supervisión, transparencia o continuidad.

Dónde: En SUP-001, el registro de transparencia de contenidos y el índice de pendientes y evidencias.

Con qué: Con los entregables del módulo, fuentes, versiones, registros de ensayo y responsables propuestos; no declares conformidad por completar la plantilla.

Evaluación de cierre

1. El chatbot informa sobre una vía de soporte y también propone un cambio de configuración. ¿Puede asignarse la misma modalidad de supervisión a ambas tareas solo porque pertenecen a la misma herramienta?

2. Un técnico con experiencia no puede consultar la fuente citada ni corregir la salida. ¿La designación de ese técnico demuestra supervisión suficiente?

3. El aviso dice que las respuestas se revisan, pero el servicio solo revisa una muestra después de enviarlas. ¿Qué necesita cambiar?

4. El chatbot explica que usó una fuente vigente, pero no hay evidencia que permita reconstruir ese recorrido. ¿Qué se registra?

5. Se diseñan seis pruebas y todas tienen un resultado esperado favorable. ¿Se puede concluir que el control es eficaz?

Orientaciones de comprobación

1. El chatbot informa sobre una vía de soporte y también propone un cambio de configuración. ¿Puede asignarse la misma modalidad de supervisión a ambas tareas solo porque pertenecen a la misma herramienta?

Qué:

No por ese motivo. Describe sus efectos, condiciones y contexto. La información de soporte necesita un respaldo vigente; una propuesta de cambio puede requerir comprobaciones o autorización previa distintas. La modalidad se justifica por escenario, no por el nombre de la herramienta.

Por qué: La coherencia documental y la capacidad de aplicar las reglas deben sostenerse con comprobaciones dentro del alcance.

Cómo: Relaciona tareas, personas, señales, mensajes, registros y resultados; localiza contradicciones y concreta el siguiente paso.

Cuándo: Al cerrar el ejercicio y cuando un cambio afecte a supervisión, transparencia o continuidad.

Dónde: En SUP-001, el registro de transparencia de contenidos y el índice de pendientes y evidencias.

Con qué: Con los entregables del módulo, fuentes, versiones, registros de ensayo y responsables propuestos; no declares conformidad por completar la plantilla.

2. Un técnico con experiencia no puede consultar la fuente citada ni corregir la salida. ¿La designación de ese técnico demuestra supervisión suficiente?

Qué:

No. La competencia es una de las condiciones. Faltan información y capacidad de intervención para la tarea diseñada. Deben resolverse o limitar el uso propuesto, manteniendo una alternativa de atención.

Por qué: La coherencia documental y la capacidad de aplicar las reglas deben sostenerse con comprobaciones dentro del alcance.

Cómo: Relaciona tareas, personas, señales, mensajes, registros y resultados; localiza contradicciones y concreta el siguiente paso.

Cuándo: Al cerrar el ejercicio y cuando un cambio afecte a supervisión, transparencia o continuidad.

Dónde: En SUP-001, el registro de transparencia de contenidos y el índice de pendientes y evidencias.

Con qué: Con los entregables del módulo, fuentes, versiones, registros de ensayo y responsables propuestos; no declares conformidad por completar la plantilla.

3. El aviso dice que las respuestas se revisan, pero el servicio solo revisa una muestra después de enviarlas. ¿Qué necesita cambiar?

Qué:

La comunicación debe describir el funcionamiento confirmado. Además, hay que comprobar si la revisión posterior es adecuada para las tareas y riesgos afectados. Ajustar el aviso no elimina una carencia del diseño de supervisión.

Por qué: La coherencia documental y la capacidad de aplicar las reglas deben sostenerse con comprobaciones dentro del alcance.

Cómo: Relaciona tareas, personas, señales, mensajes, registros y resultados; localiza contradicciones y concreta el siguiente paso.

Cuándo: Al cerrar el ejercicio y cuando un cambio afecte a supervisión, transparencia o continuidad.

Dónde: En SUP-001, el registro de transparencia de contenidos y el índice de pendientes y evidencias.

Con qué: Con los entregables del módulo, fuentes, versiones, registros de ensayo y responsables propuestos; no declares conformidad por completar la plantilla.

4. El chatbot explica que usó una fuente vigente, pero no hay evidencia que permita reconstruir ese recorrido. ¿Qué se registra?

Qué:

Se registra que esa afirmación forma parte de la salida, junto con la comprobación disponible y el pendiente. No se presenta como un hecho confirmado. La decisión de uso debe considerar esa limitación.

Por qué: La coherencia documental y la capacidad de aplicar las reglas deben sostenerse con comprobaciones dentro del alcance.

Cómo: Relaciona tareas, personas, señales, mensajes, registros y resultados; localiza contradicciones y concreta el siguiente paso.

Cuándo: Al cerrar el ejercicio y cuando un cambio afecte a supervisión, transparencia o continuidad.

Dónde: En SUP-001, el registro de transparencia de contenidos y el índice de pendientes y evidencias.

Con qué: Con los entregables del módulo, fuentes, versiones, registros de ensayo y responsables propuestos; no declares conformidad por completar la plantilla.

5. Se diseñan seis pruebas y todas tienen un resultado esperado favorable. ¿Se puede concluir que el control es eficaz?

Qué:

No. Los resultados esperados describen el objetivo del ensayo. Para concluir sobre su funcionamiento se necesitan observaciones de pruebas ejecutadas y una interpretación limitada a sus condiciones. La eficacia real del servicio requiere evidencia pertinente adicional.

Por qué: La coherencia documental y la capacidad de aplicar las reglas deben sostenerse con comprobaciones dentro del alcance.

Cómo: Relaciona tareas, personas, señales, mensajes, registros y resultados; localiza contradicciones y concreta el siguiente paso.

Cuándo: Al cerrar el ejercicio y cuando un cambio afecte a supervisión, transparencia o continuidad.

Dónde: En SUP-001, el registro de transparencia de contenidos y el índice de pendientes y evidencias.

Con qué: Con los entregables del módulo, fuentes, versiones, registros de ensayo y responsables propuestos; no declares conformidad por completar la plantilla.

Responde primero y consulta después las orientaciones.

Glosario para utilizar el protocolo

Supervisión humana: organización de la observación, revisión y capacidad de intervención de personas sobre un uso de IA, según sus escenarios y condiciones.

Autonomía: margen que tiene una tarea del sistema para producir o aplicar resultados sin una decisión humana en ese momento. Debe describirse para el uso concreto.

Sesgo de automatización: tendencia a confiar o apoyarse excesivamente en una salida automatizada sin el contraste necesario.

Escalado: traslado coordinado del caso a una función con la competencia o autoridad necesarias, conservando seguimiento y atención.

Alternativa operativa: vía que permite mantener la atención cuando una respuesta, función o sistema no puede utilizarse como estaba previsto.

Trazabilidad: capacidad de relacionar los elementos pertinentes de un resultado, una comprobación y una decisión mediante referencias revisables.

Transparencia: información comprensible y pertinente que permite a cada destinatario entender el uso, sus condiciones y las vías para pedir aclaración o revisión.

Reversibilidad: posibilidad de corregir o deshacer efectos, atendiendo a las condiciones, los recursos y las consecuencias que puedan persistir.

Pendiente: información, decisión o comprobación no resuelta que se identifica con su efecto y siguiente paso.

SGIA: sistema de gestión de la inteligencia artificial; organiza políticas, responsabilidades, procesos y seguimiento relacionados con el uso de IA en la organización.

Referencias y alcance del material

Relaciona la supervisión e información del servicio con los requisitos aplicables a su rol y uso. Los artículos 14 y 26 del AI Act tienen su ámbito en los sistemas de alto riesgo; no se atribuyen automáticamente a todo chatbot.

El artículo 50 distingue interacción, marcado técnico y determinados contenidos. Aplica la lección 8.7 para registrar la decisión de transparencia de cada pieza y la evidencia de revisión editorial cuando se invoque. Una etiqueta, un aviso o SUP-001 cumplimentado no acreditan por sí solos conformidad.

El Código es una vía voluntaria para implementar obligaciones pertinentes, no la fuente que las crea ni una sustitución del análisis jurídico. Conserva las fuentes y su fecha de revisión.

[Lección 8.7 · Transparencia del contenido generado por IA](#) · [Artículo 50 \(nueva pestaña\)](#) · [Código de Buenas Prácticas \(nueva pestaña\)](#)

Preparar el siguiente paso

Conserva SUP-001, FD-001, los registros de revisión y los pendientes. El módulo 9 desarrollará proveedores y ciclo de vida: qué información pedir, cómo repartir responsabilidades y qué revisar cuando cambien fuentes, configuración o condiciones del servicio.

Por ahora, el cierre te permite explicar quién puede detectar una señal, con qué información y capacidad, cómo interviene y cómo sigue siendo atendida la persona afectada. Esa relación deberá mantenerse cuando el sistema cambie.

Continuar: [Lección 8.7](#) · [Mapa del curso](#) · [Módulo 9](#) · [Proveedores y ciclo de vida](#)

SUP-001 - Plantilla de trabajo

Completa con información del ejercicio y conserva por separado lo confirmado, las propuestas y las comprobaciones pendientes. Los campos originales se mantienen para facilitar la continuidad con la versión anterior.

Curso SGIA e ISO/IEC 42001 · Módulo 8

José Manuel Hernández Agudo

Identificador didáctico introducido en el módulo 8. Completa los campos con la información del ejercicio. No presentes las propuestas como medidas implantadas ni las pruebas diseñadas como ejecutadas.

1. Identificación y finalidad

Uso: USO-003, chatbot de soporte.

Caso: Tech Server IIT Spain.

Relación con datos: FD-001.

Versión y fecha del protocolo:

Función que prepara la propuesta:

Función que debería revisar o autorizar su aplicación:

Finalidad, destinatarios y límites:

Tu propuesta y los pendientes

2. Tareas y modalidades de supervisión

Para cada tarea completa:

- Resultado y efectos posibles.
- Condiciones y fuente pertinente.
- Revisión antes, durante o después, y justificación.
- Función competente y atribuciones.
- Actuación si falta información o cobertura.
- Alternativa de atención.
- Datos o permisos pendientes.

SUP-001 - Informar

Resultado y efectos; condiciones y fuente; momento de revisión; función y atribuciones; falta de información o cobertura; alternativa y pendientes.

SUP-001 - Recomendar

Resultado y efectos; condiciones y fuente; momento de revisión; función y atribuciones; falta de información o cobertura; alternativa y pendientes.

SUP-001 - Preparar una propuesta

Resultado y efectos; condiciones y fuente; momento de revisión; función y atribuciones; falta de información o cobertura; alternativa y pendientes.

SUP-001 - Ejecutar, solo si se confirma una capacidad autorizada

Resultado y efectos; condiciones y fuente; momento de revisión; función y atribuciones; falta de información o cobertura; alternativa y pendientes.

3. Función supervisora y medios

Función titular:

Competencias que necesita demostrar:

Información y accesos pertinentes:

Decisiones que puede realizar:

Decisiones que debe escalar:

Carga y capacidad propuestas; datos pendientes:

Apoyo especializado:

Sustitución y cobertura:

Alternativa cuando la revisión no está disponible:

Prueba propuesta de capacidad y evidencia esperada:

Tu propuesta y los pendientes

4. Reglas de actuación

Para cada señal completa:

- Señal observable y tarea afectada.
- Comprobación inicial.
- Intervención posible y función autorizada.
- Función receptora del escalado.
- Responsable de seguimiento y transferencia del caso.
- Atención disponible durante la revisión.
- Información que se comunica.
- Registro pertinente y límites de acceso o conservación.
- Condiciones de recuperación o reanudación y autoridad, si corresponde.

Tu propuesta y los pendientes

5. Información al usuario

- Aviso inicial:
- Mensaje ante una recomendación pendiente:
- Cauce de ayuda y disponibilidad que debe confirmarse:
- Cauce para cuestionar un resultado:
- Relación con FD-001 e información de privacidad pertinente:
- Función responsable de mantener los mensajes:
- Prueba de comprensión propuesta u observada, con sus límites:

Tu propuesta y los pendientes

6. Registro de revisión de un caso

Identificación y fecha, si se aportan:

Consulta y salida pertinentes:

Hechos conocidos y evidencia:

Hipótesis que no están comprobadas:

Fuente, versión y ámbito que pueden confirmarse:

Regla aplicada:

Comprobaciones realizadas, si se han ejecutado:

Decisión y su justificación:

Información comunicada al usuario:

Atención o seguimiento pendiente:

Relaciones con otros registros:

Información, acceso y conservación necesarios:

Tu propuesta y los pendientes

7. Ensayo del protocolo

Repita estos campos para cada una de las seis situaciones de la lección 8.6:

- Situación y condiciones sintéticas.
- Regla y función que se comprueban.
- Resultado esperado.
- Estado: diseño o ensayo ejecutado.
- Resultado observado, solo si se ha ejecutado.
- Evidencia pertinente.
- Discrepancias y ajustes.
- Límites de interpretación.

SUP-001 - Prueba 1

Respaldo aplicable

Situación y condiciones; regla y función; resultado esperado; estado; resultado observado solo si se ejecutó; evidencia; discrepancias; límites.

SUP-001 - Prueba 2

Fuente retirada

Situación y condiciones; regla y función; resultado esperado; estado; resultado observado solo si se ejecutó; evidencia; discrepancias; límites.

SUP-001 - Prueba 3

Respaldo insuficiente

Situación y condiciones; regla y función; resultado esperado; estado; resultado observado solo si se ejecutó; evidencia; discrepancias; límites.

SUP-001 - Prueba 4

Fuera de ámbito

Situación y condiciones; regla y función; resultado esperado; estado; resultado observado solo si se ejecutó; evidencia; discrepancias; límites.

SUP-001 - Prueba 5

Posible información protegida

Situación y condiciones; regla y función; resultado esperado; estado; resultado observado solo si se ejecutó; evidencia; discrepancias; límites.

SUP-001 - Prueba 6

Desacuerdo sin revisor disponible

Situación y condiciones; regla y función; resultado esperado; estado; resultado observado solo si se ejecutó; evidencia; discrepancias; límites.

8. Tres pendientes prioritarios

Para cada pendiente completa:

- Qué falta.
- Efecto sobre la propuesta de uso y supervisión.
- Función propuesta para aclararlo.
- Siguiente paso y evidencia esperada.
- Atención que se mantiene mientras se resuelve.

Pendiente prioritario 1

Pendiente prioritario 2

Pendiente prioritario 3

9. Revisión de coherencia

¿Las modalidades de supervisión son coherentes con las tareas y sus efectos?

¿Las personas pueden acceder a lo pertinente e intervenir dentro de su autoridad?

¿La falta de cobertura evita la aceptación automática de actuaciones que necesitan revisión?

¿Los mensajes reflejan el servicio y los estados confirmados?

¿Los registros respetan las condiciones de FD-001?

¿La prueba diferencia resultados esperados de observados?

¿Se distinguen corrección, suspensión, reanudación y aceptación de riesgos?

¿Otra persona podría aplicar las reglas sin adivinar los pasos?

Conclusión sobre el diseño didáctico y mejoras necesarias:

Esta plantilla no acredita la implantación ni la eficacia real de los controles, la aceptación de riesgos o la conformidad normativa del servicio.

Tu propuesta y los pendientes

10. Decisión de transparencia del contenido generado o manipulado por IA

Identificador y versión final del contenido:

Herramienta, proveedor y modalidad por confirmar:

Finalidad, público, canal y fecha de difusión:

Rol de la organización y evidencias de esa valoración:

Tipo de contenido y análisis de deepfake, cuando corresponda:

Supuesto de artículo 50 considerado y requisitos aplicables:

Revisión sustantiva o control editorial realizados, si se invocan:

Persona física o jurídica que asume responsabilidad editorial, si corresponde:

Marcado técnico y evidencia disponible, con sus límites:

Información visible o audible y localización al acceder al contenido:

Prueba de presentación y conservación; esperado frente a observado:

Decisión, función responsable y evidencia de aprobación:

Pendientes, efectos sobre la publicación y siguiente comprobación:

Cambios que exigen repetir revisión y análisis:

Esta sección distingue obligación jurídica, medida del Código y política propia.

La revisión editorial de texto no decide por sí sola el régimen de un deepfake audiovisual. Una casilla completada no acredita conformidad ni ejecución del ensayo.

Tu propuesta y los pendientes

☐ He revisado la aplicabilidad y los pendientes de transparencia del artículo 50.

☐ He separado lo propuesto de lo verificado y he identificado la evidencia pendiente.