Checklist de cumplimiento para chatbots y agentes de IA en España

NidoDigital · Versión 1.0 · Revisado el 22 de octubre de 2026 · Material informativo, no es asesoramiento jurídico

Para quién es

Negocios en España que usan, o van a usar, un asistente de IA para atender clientes por WhatsApp, web o Instagram. Sirve para detectar lo que falta antes de lanzar. No sustituye el análisis legal de tu caso.

1. Avisa de que es una IA

- [ ] El primer mensaje deja claro que es un asistente de IA. El Reglamento de IA exige informar de ello desde el 2 de agosto de 2026, salvo que resulte evidente.
- [ ] El aviso aparece en la propia conversación, no escondido en un enlace.
- [ ] Hay una forma sencilla de pasar con una persona.

Ejemplo de texto: «Hola, soy el asistente virtual de [Negocio]. Soy una inteligencia artificial, no una persona. Puedo ayudarte con dudas y citas. Si prefieres hablar con alguien del equipo, escribe PERSONA.»

2. Datos personales (RGPD)

- [ ] Informas, en el primer contacto o con un enlace claro, de quién es el responsable, para qué usas los datos, cuánto tiempo los conservas y cómo ejercer los derechos.
- [ ] Solo pides los datos necesarios para la gestión (por ejemplo, nombre y teléfono para una cita).
- [ ] Tienes una base legal para cada uso de los datos.
- [ ] Has firmado un contrato de encargado de tratamiento con cada proveedor que toca los datos: plataforma del bot, proveedor del modelo de IA y alojamiento.
- [ ] Sabes dónde se guardan las conversaciones y si hay transferencias fuera del Espacio Económico Europeo.
- [ ] Has decidido cuánto tiempo conservas las conversaciones y cómo las borras.
- [ ] Si tu sector maneja datos de salud, el bot no recoge información clínica: solo gestiona citas y deriva lo demás a una persona. Si necesitas lo contrario, consulta antes a un especialista.

3. Mensajes comerciales (LSSI)

- [ ] No envías comunicaciones comerciales por email o WhatsApp a quien no las ha solicitado o consentido, aunque sea otra empresa.
- [ ] Guardas la prueba del consentimiento: fecha, canal y texto aceptado.
- [ ] Cada comunicación comercial identifica al remitente y ofrece una forma sencilla de darse de baja.

4. Reglas de WhatsApp Business

- [ ] El asistente está especializado en tu negocio (soporte, reservas, ventas, avisos). Meta prohíbe en su API los chatbots de IA de uso general.
- [ ] Para escribir primero, fuera de la ventana de atención al cliente, usas plantillas aprobadas y tienes el permiso del cliente. Comprueba las condiciones vigentes en la documentación de Meta.
- [ ] Tu cuenta de empresa está verificada según los requisitos actuales de Meta.

5. Que el asistente no invente

- [ ] Solo responde con la información que tú le has dado: precios, horarios y servicios.
- [ ] Cuando no sabe, lo dice y ofrece pasar con una persona.
- [ ] No da asesoramiento médico, legal ni fiscal.
- [ ] Lo has probado antes de publicarlo con preguntas fuera de alcance, precios que no existen, datos de terceros y peticiones de hablar con una persona.
- [ ] Revisas conversaciones reales cada cierto tiempo y corriges las respuestas.

Resumen de cinco minutos

Si no puedes marcar los puntos de las secciones 1, 2 y 5, no lances todavía el asistente.

Qué no cubre esta muestra

No incluye textos legales completos, un registro de consentimientos ni una guía de qué pedir a cada proveedor. Eso forma parte de la guía completa, que está en preparación.

Fuentes y fecha

Reglamento (UE) 2024/1689 (art. 50), RGPD, LSSI (art. 21) y condiciones de la API de WhatsApp Business vigentes a 22 de octubre de 2026. Las normas cambian: verifica antes de aplicar.