

Marco legal y protección de datos (información formativa)

Datos de esta lección

Fase	F5 — Estructuración del negocio y ventas B2B
Módulo	M5.2 — Marco legal y datos
Puntos de profesionalidad al superar el test	35

Objetivo práctico

Al terminar esta lección conocerás los conceptos legales esenciales que afectan a un agente telefónico de IA en España y la Unión Europea —grabación de llamadas, RGPD, y las nuevas obligaciones de transparencia de la normativa europea de IA— con la profundidad suficiente para hacer las preguntas correctas a un profesional, sin que esta lección sustituya asesoramiento jurídico real.

Resultado que obtendrás

Una checklist propia de aspectos legales a verificar antes de poner en producción un agente telefónico para un cliente real.

Dónde encaja dentro del sistema final

Esta lección protege el negocio que estás construyendo desde la Fase 5: vender un agente telefónico sin atender estos aspectos puede generar un riesgo legal real para ti y para tu cliente.

Conocimientos previos

- Qué problema vender y a quién (módulo 5.1).

Herramientas necesarias

- Un navegador con NVDA activo.

Posible coste

Esta lección es conceptual. Un asesoramiento jurídico profesional real, si decides contratarlo, tiene un coste que varía según el profesional.

Modelo mental

Piensa en la diferencia entre leer un folleto informativo sobre cómo funciona un contrato de alquiler y contratar a un abogado para que redacte el tuyo. Esta lección es el folleto informativo: te da el vocabulario y el mapa del terreno, no sustituye al profesional cuando haya dinero o datos personales reales en juego.

Explicación

Esta lección es información formativa, no asesoramiento jurídico profesional. Antes de operar con datos reales de clientes, contrata asesoramiento legal cualificado adaptado a tu caso concreto.

Grabación y transcripción de llamadas

Según la orientación pública de la Agencia Española de Protección de Datos y el marco del RGPD, grabar una llamada exige una **base jurídica** válida: la ejecución de un contrato con quien llama, un interés legítimo debidamente ponderado y documentado, o el consentimiento explícito e informado. En cualquiera de los casos, es necesario **informar antes de grabar** (por ejemplo, con un mensaje al inicio de la llamada), registrar el tratamiento, limitar el tiempo de conservación de la grabación y la transcripción, y estar preparado para atender solicitudes de acceso o supresión de datos por parte de quien llamó.

RGPD aplicado a un agente telefónico

Un agente telefónico de IA procesa datos personales (voz, nombre, teléfono, y a veces datos de salud o urgencia). Esto implica: identificar quién es el **responsable del tratamiento** (normalmente, el negocio dueño del número) y quiénes son **encargados del tratamiento** (las plataformas que procesan esos datos en su nombre: Twilio, Vapi o Retell, ElevenLabs, n8n o Make, Google); confirmar si alguna de esas plataformas actúa, a su vez, con **subencargados** propios; y verificar dónde se almacenan y procesan realmente los datos (posibles **transferencias internacionales** fuera de la Unión Europea, sujetas a garantías adicionales).

Transparencia de IA (novedad relevante de 2026)

El Artículo 50 del Reglamento europeo de Inteligencia Artificial, en vigor desde el 2 de agosto de 2026 según fuentes oficiales verificadas el 30 de agosto de 2026, obliga a

que los sistemas de IA que interactúan directamente con personas —como un agente telefónico— informen de que se trata de un sistema de IA, salvo que resulte evidente por el contexto. Esa información debe ser perceptible dentro de la propia interacción (por ejemplo, un mensaje al inicio de la llamada), no basta con mencionarlo únicamente en las condiciones de uso del sitio web del negocio. Esta es una obligación legal reciente y de aplicación directa a cualquier proyecto de este curso: recomienda encarecidamente a tus clientes incluir un mensaje breve al inicio de cada llamada («Está hablando con un asistente virtual de [negocio]»).

Vocabulario nuevo

Responsable del tratamiento

Piénsalo así: El dueño del archivo, responsable último de cómo se usan los documentos que contiene.

Persona física o jurídica que decide los fines y medios del tratamiento de datos personales; en un agente telefónico, normalmente el negocio titular del número.

Ejemplo: El negocio de fontanería del proyecto de la Fase 6 es el responsable del tratamiento de los datos de sus clientes que llaman.

Encargado del tratamiento

Piénsalo así: La empresa externa contratada para gestionar el archivo en nombre del dueño, siguiendo sus instrucciones.

Entidad que trata datos personales por cuenta del responsable, siguiendo sus instrucciones (por ejemplo, la plataforma de voz o de telefonía).

Ejemplo: Twilio actúa como encargado del tratamiento al procesar las llamadas del negocio.

Transparencia de IA (Artículo 50)

Piénsalo así: La obligación de que un mostrador de atención automatizada indique claramente «esto es una máquina», no que lo dé por hecho.

Obligación, vigente en la Unión Europea desde agosto de 2026, de informar de forma perceptible que se está interactuando con un sistema de IA.

Ejemplo: Un mensaje al inicio de la llamada («está hablando con un asistente virtual») cumple con esta obligación; una mención sólo en la web no es suficiente.

Preparación

No se requiere preparación técnica.

Procedimiento paso a paso

1. **Contexto:** Vas a localizar, en la documentación oficial, el texto exacto de la obligación de transparencia de IA.

Acción de teclado: Ve a la página oficial de la Comisión Europea sobre el Artículo 50 (enlace en «Fuentes» de esta lección) y usa **Ctrl** + **F** para buscar «chatbot» o «voice».

Respuesta esperada de NVDA: NVDA leerá el texto resaltado por la búsqueda del navegador.

Qué significa: Confirmas, con la fuente oficial, la obligación exacta que afecta a un agente telefónico.

Acción siguiente: Vuelve a esta lección y continúa.

2. **Contexto:** Quieres construir tu propia checklist legal, el resultado práctico de esta lección.

Acción de teclado: Abre un documento de texto nuevo y escribe, como encabezados de nivel 2, los cuatro bloques de esta lección: «Grabación y transcripción», «Responsable y encargados del tratamiento», «Transparencia de IA» y «Conservación y derechos». Bajo cada uno, anota en una frase qué debes verificar antes de poner en producción un agente para un cliente real.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA leerá cada encabezado y línea con normalidad conforme los escribes, igual que en cualquier documento de texto.

Qué significa: Esta checklist es el resultado concreto y reutilizable de la lección: la usarás con cada cliente nuevo del módulo 5.4 y del proyecto final de la Fase 6.

Acción siguiente: Guarda el documento en tu carpeta de plantillas (creada en la lección 1.1.2) para reutilizarlo con futuros clientes.

Errores frecuentes y diagnóstico

Mencionar que el agente es una IA sólo en la política de privacidad del sitio web, sin decirlo durante la llamada.

Cómo localizarlo: Según fuentes oficiales, eso no cumple el Artículo 50: la información debe ser perceptible dentro de la propia interacción.

Solución: Incluye siempre un mensaje breve al inicio de la llamada indicando que se trata de un asistente virtual.

Comprobación final

Explica en voz alta la diferencia entre «responsable del tratamiento» y «encargado del tratamiento» aplicada a tu proyecto de fontanería de la Fase 6, y qué mensaje añadirías al inicio de la llamada para cumplir el Artículo 50. Si tu explicación es correcta, la comprobación es positiva.

Qué acabas de conseguir

Tienes el vocabulario y el mapa legal esencial para operar con responsabilidad, y las preguntas correctas que hacerle a un profesional del derecho antes de manejar datos reales de clientes.

Ejercicio práctico

Redacta un borrador de mensaje de diez segundos, en español natural (no legal), para el inicio de la llamada del proyecto de fontanería, que cumpla a la vez la obligación de transparencia de IA y, si decides grabar la llamada, la obligación de informar de la grabación.

Resumen de lo imprescindible

- Grabar una llamada exige una base jurídica válida e informar antes de grabar.
- Identifica quién es responsable y quién es encargado del tratamiento en tu proyecto.
- El Artículo 50 del Reglamento de IA exige, desde agosto de 2026, informar de forma perceptible en la propia interacción de que se trata de un sistema de IA.
- Esta lección es información formativa: contrata asesoramiento jurídico profesional antes de operar con datos reales de clientes.

No necesitas aprender todavía

Todavía no necesitas redactar un contrato completo con un cliente: se trabaja, con plantillas educativas, en la siguiente lección.

Estoy preparado para continuar si puedo...

- Explicar qué base jurídica ampararía la grabación de llamadas de un proyecto concreto.
- Diferenciar responsable y encargado del tratamiento en un proyecto de agente telefónico.
- Explicar la obligación de transparencia del Artículo 50 y cómo cumplirla en la práctica.

Test de comprobación

Para registrar el resultado y obtener Puntos de profesionalidad, realiza este test desde la versión web de la lección. Las opciones se muestran aquí sin señalar la respuesta correcta.

1. Un negocio menciona en la política de privacidad de su web que su teléfono es atendido por un asistente de IA, pero la llamada en sí no incluye ningún aviso al respecto. Según lo verificado en esta lección, ¿cumple esto la obligación de transparencia del Artículo 50?
 - a. No, porque la información debe ser perceptible dentro de la propia interacción (la llamada), no basta con mencionarlo en la web.
 - b. Sí, porque cualquier mención pública es suficiente, sin importar dónde se publique.
 - c. El Artículo 50 no se aplica a agentes telefónicos, sólo a chatbots de texto.
2. En el proyecto de fontanería de este curso, ¿quién actuaría como «encargado del tratamiento» respecto a las llamadas procesadas por Twilio?
 - a. Twilio, porque procesa los datos de las llamadas por cuenta del negocio, siguiendo sus instrucciones.
 - b. El cliente que llama al negocio.
 - c. Nadie; sólo existe la figura de «responsable del tratamiento» en el RGPD.
3. ¿Por qué esta lección insiste explícitamente en que no sustituye asesoramiento jurídico profesional?
 - a. Porque cada proyecto real tiene circunstancias concretas (datos tratados,

- país, sector) que requieren una valoración jurídica específica, no una guía general.
- b. Porque la información de esta lección es incorrecta y no debe usarse para nada.
 - c. Porque el RGPD no se aplica a negocios pequeños.

Fuentes

- [Transparency obligations under Article 50 of the AI Act — Comisión Europea \(Shaping Europe's digital future\) \(consultado el 2026-08-30\)](#)
- [La AEPD publica la Circular sobre el derecho de los usuarios a no recibir llamadas comerciales no solicitadas — Agencia Española de Protección de Datos \(AEPD\) \(consultado el 2026-08-30\)](#)

Última actualización de este contenido: **2026-08-30**.