

Transparencia en chatbots y agentes de IA: qué revisar en una pyme desde agosto de 2026

Publicado el 22 de agosto de 2026 · Blog SomeBots

Si una persona conversa directamente con un chatbot o agente de IA en un canal de atención, la primera pregunta no es qué tecnología hay detrás, sino si puede entender con claridad que está interactuando con un sistema de IA. Desde el 2 de agosto de 2026, el artículo 50 del Reglamento de IA incorpora obligaciones de transparencia para determinados sistemas interactivos y generativos. No todo flujo automatizado entra en el mismo supuesto; revisar el punto de contacto, el rol de la empresa y el diseño de la interacción ayuda a priorizar con criterio.

¿Cuándo conviene revisar una interacción con IA?

La guía de la Comisión Europea describe un caso de interacción directa cuando concurren, entre otros, un intercambio real de ida y vuelta, comunicación de la IA con la persona y un usuario humano al otro lado. Los sistemas en segundo plano, las comunicaciones máquina a máquina o las automatizaciones sin contacto directo con personas quedan fuera de ese supuesto concreto.

La Comisión señala que, cuando la obligación aplica, la información debe aparecer desde el inicio de la primera interacción, de forma clara, distinguible y accesible, salvo que sea obvio para una persona razonablemente informada que está ante IA. Esa excepción debe valorarse con prudencia y en el contexto concreto; no conviene darla por supuesta solo porque el canal sea digital.

Una revisión operativa en cuatro pasos

Situación	Revisión inicial
Chat, mensajería o app	Canal, mensaje inicial y escalado a equipo humano.
Formulario sin diálogo	Datos recibidos, regla y revisión de excepciones.
Proceso entre sistemas	Confirmar si existe contacto directo con personas.

1. Dibuja el recorrido real. Identifica dónde empieza la conversación, qué mensaje ve la persona, qué decide el sistema y en qué momento interviene un profesional. El objetivo no es etiquetar toda automatización como chatbot, sino separar la interacción directa de los procesos internos.
2. Separa funciones y responsabilidades. La guía distingue entre proveedor -quien desarrolla o pone el sistema en servicio bajo su nombre- y desplegador -quien lo utiliza en su actividad profesional-. Un proveedor externo, una empresa usuaria y un equipo de atención pueden tener responsabilidades distintas; dejar la relación documentada reduce ambigüedades.
3. Diseña el primer mensaje y la salida humana. En una interacción que requiera transparencia, la persona debe entender al comienzo que conversa con IA. A la vez, conviene definir qué ocurre cuando hay una incidencia, una petición sensible o una respuesta que necesita revisión. Esto mejora la experiencia y permite al equipo operar con un criterio repetible.

4. Conserva una evidencia proporcionada. Mantén una ficha del canal, finalidad, responsables, versión del mensaje inicial, mecanismo de escalado y fecha de revisión. No existe una lista universal de textos o una certificación automática por usar un aviso; la propia Comisión remite al contexto y a las directrices aplicables.

Transparencia no equivale a revisar todos los riesgos

El artículo 50 no agota el análisis de una solución de IA. Por ejemplo, la Comisión trata de forma diferenciada los sistemas de reconocimiento de emociones, categorización biométrica, deepfakes y ciertos textos de interés público sin revisión editorial humana. Tampoco es responsable afirmar que cualquier asistente de atención al cliente sea automáticamente un sistema de alto riesgo: esa clasificación depende del caso de uso y de la normativa aplicable.

Por eso, una pyme puede empezar por una revisión de alcance: qué sistema se usa, quién interactúa con él, qué información recibe la persona, qué supervisión existe y qué proveedor interviene. Cuando el caso afecta a datos personales, decisiones sensibles, derechos de personas o sectores regulados, debe contrastarse además con asesoramiento jurídico y técnico especializado.

Un punto de partida para automatizar sin ocultar el proceso

La transparencia es más útil cuando se integra en el diseño del servicio, no cuando se añade tras implantarlo. Si quieres estudiar cómo encajar un asistente en un proceso de atención o revisar qué tareas deben permanecer bajo supervisión de tu equipo, puedes conocer el enfoque de AssistantBot o solicitar una evaluación de automatizaciones. El análisis debe partir de la operativa, los límites y la decisión humana que quieres conservar.

Nota importante. Este artículo ofrece información general basada en fuentes oficiales y no constituye asesoramiento jurídico. La aplicación del Reglamento de IA depende del sistema, el rol de cada organización, el canal y el contexto de uso.

Referencias

Comisión Europea, «Safer and more transparent AI», 2 de agosto de 2026.

Comisión Europea, preguntas frecuentes sobre las obligaciones de transparencia del artículo 50 del Reglamento de IA.

Comisión Europea, directrices sobre transparencia de contenido generado por IA.

Comisión Europea, marco regulador del Reglamento de IA.