Manual y plan de alfabetización en IA · Reservus IA

Nov 21, 2026 · @javier

1. Aprobación y alcance

La dirección de FERAMA SOLUCIONES, S.L. (CIF B76262815) aprobó este plan el 21 de noviembre de 2026, y está en vigor desde ese día.

- Base legal: artículo 4 del Reglamento (UE) 2024/1689, en la redacción del Ómnibus Digital, Reglamento (UE) 2026/1744. Es una obligación de poner medios para formar a quien maneja sistemas de IA, sin garantizar un nivel concreto.
- A quién se aplica: a todas las personas de FERAMA que desarrollan, configuran, implantan, venden o dan soporte de Reservus IA, y a quien colabore en esas tareas.
- Clientes: cada negocio que contrata Reservus IA recibe en el alta una sesión de formación sobre su asistente (apartado 5).
- Responsable: la dirección de FERAMA. Revisa el plan cada año y cada vez que cambian la ley o el producto.
- Resumen público: reservusia.com/omnibus-ia/, artículo 4.

2. Qué es Reservus IA y qué hace la IA

Reservus IA atiende el teléfono, el WhatsApp y la web de un negocio y gestiona sus reservas y citas. La IA propone; el software decide: el servidor comprueba cada acción contra el calendario antes de ejecutarla.

Pieza	Qué hace	Proveedor
Voz del asistente	Habla con quien llama, en tiempo real	ElevenLabs
Razonamiento	Entiende la petición y elige la acción	Anthropic (Claude Haiku 4.5) y Google (Gemini 2.5 Flash)
Carta digital	Propone nombre, descripción y alérgenos desde la foto de un plato y traduce	Anthropic
Reseñas	Redacta respuestas; las de 4 y 5 estrellas se publican solas, el resto queda para revisar	Anthropic y Google Business Profile

Pieza	Qué hace	Proveedor
Simulador de la web	Lee con voz sintética las frases del guion de ejemplo	ElevenLabs
Calendario, panel, avisos	Software convencional con reglas fijas: no es IA	Propio, con Zadarma, Resend, Meta y Stripe

Acciones que puede hacer el asistente, y ninguna más: consultar huecos, reservar, buscar, cambiar o anular reservas o citas, consultar la carta o los servicios y pasar el caso a una persona.

3. Formación del equipo por perfiles

Cada persona hace un módulo inicial de 2 horas: 1 hora de contenido común (apartado 4) y 1 hora específica de su perfil. La primera ronda termina antes del 3 de diciembre de 2026. Después hay una actualización anual de 1 hora, y una sesión corta extra cuando cambian la ley o el producto. Quien se incorpora la hace en su primer mes.

Perfil	Parte específica (1 h)
Dirección	Reparto de obligaciones proveedor y negocio, usos de alto riesgo que no se aceptan, sanciones, decisiones ante un incidente
Desarrollo	Límites del asistente (acciones cerradas, confirmación antes de reservar), avisos de IA y grabación, marcado del contenido generado, claves solo en el servidor, pruebas y alertas antes de publicar
Implantación y soporte	Configurar el asistente sin quitar los avisos, qué datos no se piden, protocolo anti-bromas, paso a persona, cómo dar la sesión al cliente
Comercial	Qué hace y qué no hace Reservus IA, no prometer integraciones que no funcionen, no presentarlo como alto riesgo ni para usos del anexo III, cómo explicar la transparencia al cliente

Material: este manual, la auditoría reservusia.com/omnibus-ia/, el aviso reservusia.com/uso-de-ia.html y la guía técnica reservusia.com/guia/.

4. Contenido común del módulo (1 hora)

1. Qué es la IA y qué no: un modelo propone, el software decide. La IA puede equivocarse con seguridad aparente, así que todo lo que afecta a una reserva se comprueba contra el calendario y se confirma con el cliente.
2. Usos prohibidos (artículo 5): manipular o presionar, explotar vulnerabilidades, puntuar personas, reconocer emociones o rasgos biométricos, y desde el 2 de diciembre de 2026 el contenido sexual no consentido. Reservus IA no hace nada de esto, y nadie debe configurarlo para ello.
3. Alto riesgo: Reservus IA es para reservas y citas. No se usa para seleccionar personal, decidir créditos, hacer triaje ni priorizar pacientes. Si un cliente lo pide, se dice que no y se avisa a dirección.
4. Transparencia (artículo 50.1): el asistente avisa al empezar de que es una IA y, en las llamadas, de la grabación o la transcripción. Ese aviso no se quita ni se suaviza nunca.
5. Marcado del contenido generado (artículo 50.2): los audios y las grabaciones llevan la etiqueta ID3 con el tipo de origen IPTC; la carta pública marca en el HTML los textos redactados o traducidos con IA; las respuestas a reseñas guardan su procedencia en el registro. No se borran ni se manipulan esas marcas.
6. Datos personales: el negocio es el responsable y FERAMA, el encargado. Se pide solo lo necesario para la reserva, no se piden datos de salud y no se comparten datos entre clientes.
7. Revisar lo que genera la IA: textos de carta, alérgenos y respuestas a reseñas los revisa una persona del negocio. Los alérgenos propuestos por la IA quedan sin revisar hasta que el negocio los confirma.
8. Incidentes: si el asistente falla, inventa o alguien denuncia un mal uso, se avisa a dirección el mismo día, se puede pausar el asistente y se anota en el registro. Canal externo: hola@reservusia.com.

5. Sesión con cada cliente en el alta

Cada negocio recibe una sesión online de unos 45 minutos al poner en marcha su asistente, con quien vaya a usar el panel. Se repasa esta lista y se anota en el registro:

- [ ] Qué hace el asistente y qué no: acciones cerradas, confirmación antes de reservar, paso a una persona
- [ ] Cómo revisar en el panel las reservas, citas y llamadas, y cómo modificar o anular cualquiera
- [ ] El aviso de IA y de grabación: por qué va siempre y por qué no se quita
- [ ] Carta: revisar los textos que propone la IA y confirmar los alérgenos, que son responsabilidad del negocio

- [ ] Reseñas: qué estrellas se responden solas y cómo revisar las demás
- [ ] Datos: el negocio es responsable de los datos de sus clientes; no pedir por el asistente datos que no hacen falta
- [ ] Usos que no se aceptan: alto riesgo, usos prohibidos y hacerse pasar por una persona
- [ ] A quién avisar si algo falla: soporte de Reservus IA y hola@reservusia.com

6. Registro de sesiones y revisión

Cada sesión, del equipo o de un cliente, se anota aquí el mismo día con fecha, tipo, asistentes y quien la imparte. El registro es la prueba de cumplimiento del artículo 4 ante la AESIA y se conserva al menos 5 años.

Fecha	Tipo de sesión	Perfil o cliente	Asistentes	Imparte	Duración
21/11/2026	Aprobación del plan	Dirección	Dirección de FERAMA	—	—

Revisión: la dirección revisa el plan cada año, la próxima vez en noviembre de 2027, y antes si cambian la ley o el producto. Cada revisión se anota en este registro.