

KIT EU AI ACT PARA HOTELES

Cuestionario de IA para proveedores

Preguntas para comprar, renovar o revisar una solución de IA con mejor evidencia y menos zonas grises.

Enviar al proveedor antes de contratar o renovar. Pedir respuestas aplicadas al producto y versión concretos, acompañadas de documentos verificables.

*Fuentes de referencia: Reglamento (UE) 2024/1689 y recursos oficiales de la Comisión Europea / AI Act Service Desk.
Actualizado: septiembre de 2026. Herramienta de cribado; no constituye asesoramiento jurídico.*

1 Identidad, producto y cadena de suministro

Proveedor	Razón social, país, contacto comercial y contacto de cumplimiento/seguridad
Producto	Nombre, módulo, versión, fecha y URL de documentación
Rol declarado	☐ Proveedor del sistema ☐ Distribuidor ☐ Importador ☐ Otro: ____
Terceros	Modelos, subencargados, servicios cloud y componentes relevantes
Finalidad prevista	Descripción exacta del uso previsto y usos expresamente excluidos

2 Clasificación y alcance de la EU AI Act

Pregunta	Respuesta del proveedor	Documento / evidencia
1. ¿Consideran que el producto es un sistema de IA bajo el Reglamento? Expliquen el análisis.		
2. ¿Qué rol asumiría el hotel según su modelo de servicio y configuración?		
3. ¿Han evaluado si el sistema o alguno de sus usos es de alto riesgo? Indiquen artículo/anexo y excepciones consideradas.		
4. ¿Existe alguna funcionalidad que pueda acercarse a una práctica prohibida?		
5. ¿Qué obligaciones de transparencia aplican y quién debe implementarlas: proveedor u hotel?		
6. ¿Aportan instrucciones de uso que describan capacidades, límites, riesgos y supervisión humana?		

3 Datos, privacidad y entrenamiento

Pregunta	Respuesta del proveedor	Documento / evidencia
7. ¿Qué datos necesita el sistema y cuáles son opcionales?		
8. ¿Trata datos personales, categorías especiales, biometría, voz, imagen o geolocalización?		
9. ¿Dónde se alojan y procesan los datos? Indiquen transferencias internacionales y salvaguardas.		
10. ¿Utilizan datos, prompts o resultados del hotel para entrenar o mejorar modelos? ¿Cómo puede impedirse?		
11. ¿Qué plazos de conservación y borrado aplican, incluidos backups y logs?		
12. ¿Cómo atienden acceso, rectificación, supresión, oposición y portabilidad cuando corresponda?		
13. ¿Aportan DPA, lista de subencargados y apoyo para una evaluación de impacto de protección de datos?		

4
Transparencia, rendimiento y supervisión humana

Pregunta	Respuesta del proveedor	Documento / evidencia
14. ¿Cómo informa el sistema a las personas de que interactúan con IA? Incluyan capturas y opciones de configuración.		
15. ¿Cómo marca o permite detectar contenido generado o manipulado por IA?		
16. ¿Qué métricas de precisión, error y robustez publican para el uso propuesto?		
17. ¿Qué limitaciones, grupos o contextos pueden degradar el rendimiento?		
18. ¿Cómo se prueban sesgos y resultados discriminatorios? Compartan metodología y resultados relevantes.		
19. ¿Qué decisiones puede revisar, corregir, anular o detener una persona?		
20. ¿Cómo se evita que el equipo confíe automáticamente en el resultado?		
21. ¿Qué logs y explicaciones recibe el hotel para investigar una decisión o incidente?		

5 Seguridad, operación e incidentes

Pregunta	Respuesta del proveedor	Documento / evidencia
22. ¿Qué controles de acceso, cifrado, segregación de clientes y gestión de secretos aplican?		
23. ¿Qué certificaciones, auditorías o pruebas independientes vigentes pueden aportar?		
24. ¿Cómo protegen el sistema frente a prompt injection, fuga de datos y uso indebido?		
25. ¿Cuál es el proceso y plazo de notificación de incidentes y fallos graves?		
26. ¿Puede el hotel suspender la funcionalidad de IA sin perder el servicio principal?		
27. ¿Cómo comunican cambios de modelo, finalidad, subencargados, condiciones o rendimiento?		
28. ¿Qué soporte ofrecen para monitorización, reclamaciones y cooperación con autoridades?		

6 Contrato, evidencia y salida

Pregunta	Respuesta del proveedor	Documento / evidencia
29. ¿Qué compromisos contractuales asumen sobre cumplimiento de la EU AI Act y legislación aplicable?		
30. ¿Qué responsabilidades, límites e indemnizaciones aplican ante errores, discriminación o incumplimientos?		
31. ¿El hotel puede auditar o recibir informes de auditoría y evidencias actualizadas?		
32. ¿Qué niveles de servicio cubren disponibilidad, soporte y corrección de errores?		
33. ¿Cómo se exportan los datos, configuraciones, logs y evidencias al finalizar el contrato?		
34. ¿Cómo certifican el borrado tras la terminación?		

7 Evaluación interna del hotel

Criterio	Valoración	Comentario / acción
Alcance y rol claros	☐ Suficiente ☐ Parcial ☐ Insuficiente	
Datos y privacidad	☐ Suficiente ☐ Parcial ☐ Insuficiente	
Transparencia y control humano	☐ Suficiente ☐ Parcial ☐ Insuficiente	
Rendimiento y sesgos	☐ Suficiente ☐ Parcial ☐ Insuficiente	
Seguridad e incidentes	☐ Suficiente ☐ Parcial ☐ Insuficiente	
Contrato y salida	☐ Suficiente ☐ Parcial ☐ Insuficiente	

Decisión	☐ Aprobar ☐ Aprobar con condiciones ☐ No aprobar ☐ Escalar
Condiciones	Acciones, documentos pendientes y fecha límite
Responsables	Negocio / IT / Seguridad / DPO / Jurídico / Compras
Próxima revisión	Fecha, renovación o cambio que la activa

Señales de alerta

- El proveedor no concreta qué modelos o subencargados utiliza.
- Las respuestas dependen de materiales comerciales sin evidencia técnica o contractual.
- Se reserva el derecho a reutilizar datos del hotel o de sus clientes sin un control claro.
- No ofrece mecanismos de revisión humana, trazabilidad, notificación de cambios o salida.