



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

Plan Director de Inteligencia Artificial (PD-IA-IMAI)

Organización: IntelliMarketing AI **Propietario del Documento:** Iván Fernández Pérez (CEO) **Versión:** 2.0 (Alineada con SGCN-IA Operativo) **Fecha de Aprobación:** 19 de febrero de 2026

1. Declaración de Liderazgo y Compromiso Ético

1.1. Propósito del Plan Director Este Plan Director es el documento rector del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo de IA (SGCN-IA) de **IntelliMarketing AI**. Su objetivo es garantizar que el diseño, desarrollo, despliegue y comercialización de soluciones de Inteligencia Artificial (como el sistema *IA-001 Agente Web* y futuros despliegues B2B) se realicen de forma legal, ética, segura y demostrable.

No concebimos la innovación sin responsabilidad. Por ello, este documento traslada las exigencias del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y los principios fundamentales del Reglamento Europeo de IA (AI Act) a nuestra operativa diaria.

1.2. Principios Éticos Innegociables La Dirección de IntelliMarketing AI asume y hace obligatorios los siguientes principios rectores en todas sus operaciones tecnológicas:

- **Transparencia (Trust & Safety):** Todo usuario que interactúe con nuestros sistemas será informado de manera clara e inequívoca de que está comunicándose con una Inteligencia Artificial, ofreciendo siempre, cuando el flujo lo requiera, una vía de escalado a supervisión humana (Human-In-The-Loop).
- **Minimización de Datos (Privacy by Design):** Los Agentes IA se diseñan desde su concepción para solicitar única y exclusivamente la información estrictamente necesaria para cumplir su fin operativo (como la entrega de un recurso o la gestión de una cita), evitando proactivamente la captura de categorías especiales de datos o datos sensibles.
- **Seguridad y Fiabilidad:** Aplicamos salvaguardas técnicas (como la prevención de *prompt injections* y la delimitación estricta de bases de conocimiento) para evitar que la IA genere respuestas sesgadas, discriminatorias o fuera de los límites corporativos marcados.
- **Trazabilidad y Derechos del Usuario:** Garantizamos el ciclo de vida seguro del dato, no utilizando correos electrónicos para marketing sin consentimiento explícito, y aplicando una estricta política de retención y borrado (máximo 12 meses para datos no activos).

1.3. Declaración de Adopción *"Como Fundador y CEO de IntelliMarketing AI, asumo la*



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

responsabilidad (Accountability) de este Plan Director y del SGCN-IA. Me comprometo a proporcionar los recursos necesarios para mantener este sistema operativo, auditable y en constante mejora, velando por que la ética no sea un mero trámite, sino el núcleo de nuestros servicios tecnológicos."

Documento original firmado por la Dirección: Iván Fernández Pérez CEO y Fundador, IntelliMarketing AI Fecha: 19 de febrero de 2026

2. Modelo de Gobierno y Operaciones

2.1. Estructura de Roles (RACI) Para garantizar el cumplimiento de las normativas europeas y mantener un control estricto sobre los sistemas en producción, IntelliMarketing AI establece una estructura de gobierno basada en funciones críticas.

Cláusula de Escalabilidad: En la etapa actual de la organización, la Dirección asume de forma unificada estas funciones. A medida que la agencia crezca e incorpore personal, estos roles serán segregados para garantizar la independencia funcional.

- **Dirección Estratégica (CEO):** Define los servicios a comercializar, aprueba el alta de nuevos proveedores en la cadena de suministro (Matriz IA↔PROV) y asume la responsabilidad legal ante autoridades y clientes.
- **Responsable Técnico de IA:** Encargado del diseño de la arquitectura (Voiceflow, Make, OpenAI, Workspace), la configuración de los *prompts* del sistema y la aplicación técnica de la minimización de datos en los flujos conversacionales.
- **Responsable de Ética y Cumplimiento (Compliance):** Audita periódicamente los sistemas en producción para detectar sesgos o fallos, autoriza los pases a producción mediante el Control de Cambios (CHG) y ejecuta los procedimientos de privacidad (como el borrado documentado en el [REG-DEL-001](#)).

2.2. Revisión por la Dirección y Monitorización Continua La gobernanza no se basa en comités estáticos, sino en auditorías operativas continuas. La Dirección de IntelliMarketing AI se compromete a realizar una **Revisión de Dirección (REV-DIR)** con carácter anual, y auditorías de monitorización trimestrales ([AUDIT-TRIM](#)).

El objetivo de estas revisiones (ejecutadas y documentadas por última vez el 18/02/2026 bajo el registro [REV-DIR-2026-001](#)) es certificar:

1. Que los proveedores autorizados (OpenAI, Voiceflow, Make, Google Workspace) mantienen sus garantías de privacidad (NO entrenamiento de modelos con nuestros datos corporativos).
2. Que no se han producido vulneraciones de seguridad o desviaciones éticas, revisando el Registro de Incidentes ([LOG-INC-001](#)).
3. Que los sistemas de IA activos (como el [IA-001](#)) siguen siendo aptos y seguros para el público.



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

3. Ciclo de Vida y Desarrollo Ético de Sistemas IA

3.1. Privacidad y Ética desde el Diseño (Privacy by Design) Ningún sistema o Agente IA se pone en producción en IntelliMarketing AI sin haber superado una evaluación de riesgos previa. Para cada nuevo desarrollo (tanto de uso interno como comercial), se elabora una **Ficha Técnica de Sistema de IA (INV-IA-00X)**. En este documento se documentan:

- La finalidad estricta del agente.
- Los datos que va a solicitar y tratar.
- La configuración técnica para evitar la recopilación de categorías especiales de datos (datos de salud, ideología, credenciales, etc.).

El sistema actual en producción, el **Agente Web IA-001**, opera bajo los límites estrictos de su inventario (**INV-IA-001**), limitando la captura de datos a la mínima expresión operativa (nombre y correo electrónico para la entrega de recursos o contacto), cumpliendo así el principio de minimización del RGPD.

3.2. Gestión de la Cadena de Suministro Tecnológica (Supply Chain) La IA no opera en el vacío. IntelliMarketing AI mantiene un control riguroso sobre los proveedores tecnológicos que procesan los datos. Todo sistema cuenta con un **Resumen de Cadena de Suministro (SUPPLY-IA-001)** y una evaluación de proveedores activa.

Actualmente, el ecosistema se apoya en proveedores evaluados y aprobados por la Dirección, documentados en sus respectivas fichas (Matriz IA↔PROV):

- **PROV-001 (OpenAI):** Motor de lenguaje (LLM). Configurado explícitamente con la opción "Mejorar el modelo para todos" desactivada, garantizando que los datos corporativos o de usuarios no se utilicen para entrenar modelos públicos.
- **PROV-002 (Voiceflow):** Orquestación y diseño conversacional, operando bajo un Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA) vigente.
- **PROV-003 (Make):** Automatización segura de procesos, aplicando el principio de mínimos privilegios.
- **PROV-004 (Google Workspace / Gemini):** Entorno protegido corporativo bajo las normativas Enterprise de Google (sin revisión humana externa ni entrenamiento con datos del Tenant).

3.3. Despliegue Seguro en Clientes (B2B) Cuando IntelliMarketing AI despliega un Agente IA para un cliente externo, no se opera bajo un modelo genérico. Se genera una **Instancia de Cliente (ID-IA-001_INST)** y un **Paquete de Evidencias de Instancia (EVID-IA-001_INST)**. Esto garantiza que:

1. Las responsabilidades legales queden claras: El Cliente actúa como Responsable del Tratamiento y IntelliMarketing AI como Encargado.
2. Se firme el Anexo de Cliente (**PROC-C3_ANEXO-CLIENTE**), definiendo cómo se



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

integrarán los datos en el CRM del cliente de manera segura.

4. Gestión de Riesgos, Privacidad y Seguridad

4.1. Transparencia, Control de Calidad y Evidencias Para asegurar que los principios éticos se cumplen en la práctica, IntelliMarketing AI documenta visual y técnicamente el comportamiento de sus agentes en el **Paquete de Evidencias (EVID-IA-00X)**. Estas evidencias auditan y demuestran:

- La existencia de un aviso de privacidad visible antes de que el usuario comparta cualquier dato.
- Que los flujos conversacionales están diseñados para evitar alucinaciones (anclados a una Base de Conocimiento controlada).
- Que las comunicaciones automatizadas por email tienen una finalidad *estrictamente operativa* (sin realizar campañas de marketing encubiertas sin el consentimiento opt-in explícito del usuario).

4.2. Retención y Borrado de Datos Los datos no pueden almacenarse de forma indefinida. IntelliMarketing AI aplica el procedimiento **PROC-C3 (Retención y Borrado de Datos)**. La norma general establece un ciclo de vida máximo de 12 meses para prospectos o leads inactivos y conversaciones almacenadas. Las destrucciones o anonimizaciones de datos se registran y auditan a través del **Registro de Borrado (REG-DEL-001)**, asegurando trazabilidad y cumplimiento legal ante solicitudes de derechos ARCO/RGPD.

4.3. Control de Cambios e Incidentes Para proteger la integridad de los sistemas IA, se aplican dos controles fundamentales:

- **Gestión de Cambios (CHG)**: Cualquier modificación en los *prompts* del sistema, bases de conocimiento o integraciones con proveedores que pueda alterar el comportamiento ético o la privacidad de la IA, requiere una autorización formal y pruebas de calidad (QA) previas.
- **Registro de Incidentes (LOG-INC-001)**: Cualquier evento de ciberseguridad, inyección de *prompts* (jailbreaks) no deseada, o fallo en la privacidad, se documenta, investiga y soluciona siguiendo un proceso auditable, permitiendo la extracción de lecciones aprendidas para la mejora continua del SGCN-IA.

5. Auditoría y Mejora Continua

5.1. Monitorización y Auditorías Trimestrales El Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo (SGCN-IA) de IntelliMarketing AI opera bajo un modelo de mejora continua. Para garantizar que las políticas no queden obsoletas y que los sistemas mantengan sus estándares éticos, se ejecutan revisiones estructuradas:



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

- **Auditoría Interna Trimestral (AUDIT-TRIM):** Evaluaciones periódicas (ejecutadas y planificadas bajo el esquema **AUDIT-TRIM-2026Q1 a Q4**) para revisar la vigencia de los proveedores, verificar que no hay incidentes sin resolver y confirmar que los riesgos identificados en las fichas de inventario están controlados.
- **Control de Calidad y Retest (QA-0001):** Protocolo de verificación técnica rápida que se ejecuta tras cualquier cambio relevante (CHG) o incidente, para validar que el Agente Web sigue respetando sus límites operativos, no recopila datos sensibles y deriva correctamente a un humano (HITL).

5.2. Gestión de Incidentes y Lecciones Aprendidas La organización asume que el riesgo cero no existe en Inteligencia Artificial. Por ello, la piedra angular de la mejora continua es el **Registro de Incidentes (LOG-INC-001)**. Cualquier evento anómalo (desde un *jailbreak* intentado por un usuario hasta un cambio no notificado en los términos de un proveedor LLM) se registra, investiga y clasifica. Las conclusiones obtenidas de estos eventos obligan a una actualización de las Fichas de Sistema (**INV-IA**), cerrando el ciclo de seguridad y reforzando la fiabilidad de los servicios prestados a los clientes.

6. Mapa Documental del SGCN-IA (Anexo)

Para facilitar la trazabilidad técnica, legal y de auditoría, la arquitectura documental de IntelliMarketing AI se organiza en un repositorio único y estructurado (**INDEX_SGCN-IA**). A continuación se expone el mapa maestro que enlaza las obligaciones operativas con las evidencias reales:

Área Estratégica	Identificador (ID)	Descripción y Propósito
00. Gobernanza	PD-IA-IMAI	Plan Director (este documento).
	REV-DIR	Actas de Revisión de Dirección (Accountability)



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

	PROC-F6 (CHG)	anual). Fichas de solicitud y aprobación de cambios en IA.
01. Inventario	INV-IA-00X	Fichas técnicas de sistemas de IA. Documentan el propósito, datos tratados y matriz de riesgos de cada agente en producción.
02. Evidencias	EVID-IA-00X	Paquetes de evidencias visuales y técnicas que demuestran la transparencia, los límites cognitivos y los avisos legales aplicados al usuario final.
03. Auditorías	AUDIT-TRIM QA-0001 LOG-INC-001	Registros de las auditorías internas trimestrales. Checklists de verificación técnica (Retest). Registro centralizado de incidentes y lecciones aprendidas.



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

04. Privacidad	PROC-C3	Procedimiento rector de Retención y Borrado de Datos.
	REG-DEL-001	Registro (Log) de destrucción de datos y cumplimiento de derechos RGPD de los usuarios.
05. Proveedores	MATRIZ IA↔PROV	Resumen de la cadena de suministro. Evaluaciones individuales de proveedores (OpenAI, Voiceflow, Make, Google) que certifican la no utilización de datos corporativos para entrenamiento de IA.
	PROV-00X	
	SUPPLY-IA-001	

[FIN DEL PLAN DIRECTOR].

Aprobación y Cierre del Documento Este Plan Director de Inteligencia Artificial (versión 2.0) ha sido revisado, validado y aprobado por la Dirección de IntelliMarketing AI, entrando en vigor en la fecha indicada a continuación.



IntelliMarketing AI

IMPULSA TU NEGOCIO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: LA CLAVE DEL ÉXITO DIGITAL

Documento original firmado y Aprobado por la Dirección: Iván Fernández Pérez

Cargo: CEO y Fundador, IntelliMarketing AI

Fecha de entrada en vigor: 19 de febrero de 2026