



kovecta

Política de gestión y gobierno de inteligencia artificial

Políticas corporativas 2025

Índice

01

INTRODUCCIÓN

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

03

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

04

PRÁCTICAS PROHIBIDAS

05

ALFABETIZACIÓN EN IA

06

GOBIERNO DE LA POLÍTICA

07

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

01

Introducción

El presente documento ha sido elaborado con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de inteligencia artificial por parte de todas las entidades que conforman el grupo empresarial de Konecta, así como de facilitar a todas las partes interesadas o grupos de interés, el seguimiento de las recomendaciones emitidas por los organismos de referencia en esta materia.

La presente Política de Gestión y Gobierno de Inteligencia Artificial (en adelante, la “Política”) tiene por finalidad garantizar una adopción ética, responsable y segura de las tecnologías que conforman la Inteligencia Artificial (en adelante, la “IA”) dentro de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante “Konecta”).

Para ello, se establece un marco de gobernanza robusto orientado a identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan derivarse de la introducción en el mercado, la puesta en servicio, el uso y, en su caso, el abandono de Sistemas de IA (conforme a la definición incluida en la presente Política). Esta Política se articula con el objetivo de proteger los intereses públicos, la seguridad y la salud, así como los derechos fundamentales reconocidos por el ordenamiento jurídico aplicable a Konecta y a los territorios en los que opera¹.

Definición y alcance

La IA representa una tecnología estratégica para la transformación digital de Konecta. No obstante, su desarrollo y adopción exige garantizar un equilibrio adecuado entre la innovación y el control, conforme a los valores éticos corporativos y al marco regulatorio vigente.

En este contexto, se desarrolla la presente Política, con el propósito de establecer un marco normativo interno y transversal para el uso de Sistemas de IA (tanto generativa como no generativa) adoptando un enfoque basado en riesgos².

A los efectos de la presente Política, se entenderá por:

- “Algoritmo”: lógica matemática que permite crear modelos que pueden hacer predicciones, clasificar datos, reconocer patrones e incluso tomar decisiones.
- “Caso de Uso”: combinación de tecnologías que utilizan IA para resolver un problema concreto en el seno de Konecta o, vinculadas a Sistemas de IA diseñados para una finalidad específica y dirigidos a un grupo de Usuarios determinados, con acceso a un tipo de información específica. Los Casos de Uso pueden integrar uno o varios Modelos de IA como parte de la funcionalidad del Sistema de IA.
- “Distribuidor”: cualquier persona o empresa que forma parte de la cadena de suministro y que vende un Sistema de IA, distinta del Proveedor o del Importador.
- “Herramientas de Inteligencia Artificial” (“HIA”): son aplicaciones de software o plataformas que utilizan IA y técnicas de aprendizaje automático, para realizar tareas específicas o resolver problemas particulares.

¹ Considerando 5, Reglamento de IA (Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial)

² Enfoque acuñado por el Reglamento plantea un marco común basado en el riesgo e impone obligaciones a todos los agentes en la cadena de valor de la IA, desde los proveedores hasta los responsables del despliegue, imponiendo sanciones muy relevantes en caso de incumplimiento.

- “Importador”: cualquier persona o entidad que introduce en el mercado un Sistema de IA que lleva el nombre o la marca de una persona o empresa de otro país.
- “Inputs”: son los datos, contenidos o información que se introducen en una HIA para su entrenamiento y procesamiento. Puede incluir textos, imágenes, números o cualquier otro tipo de información que la HIA pueda utilizar.
- “Modelo de IA de uso general (“Modelo de IA”): un modelo de IA, también uno entrenado con un gran volumen de datos utilizando autosupervisión a gran escala, que presenta un grado considerable de generalidad y es capaz de realizar de manera competente una gran variedad de tareas distintas, independientemente de la manera en que el modelo se introduzca en el mercado, y que puede integrarse en diversos sistemas o aplicaciones posteriores, excepto los modelos de IA que se utilizan para actividades de investigación, desarrollo o creación de prototipos antes de su introducción en el mercado. Los modelos de IA de uso general se integran en Sistemas de IA, pero no son sistemas en sí mismos.
- “Outputs”: son los resultados o la información generada por un Sistema de IA después de procesar los inputs. Esto puede tomar diversas formas como texto, gráficos, decisiones o recomendaciones, dependiendo de la función de la HIA.
- “Proveedor”: cualquier persona o entidad que crea un Sistema de IA. Este Proveedor puede ser una empresa, una organización pública o incluso una persona individual. El Proveedor pone el Sistema de IA en el mercado o lo utiliza bajo su propio nombre o marca, ya sea cobrando por ello o de manera gratuita.
- “Reglamento”: Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828.
- “Representante autorizado”: cualquier persona o entidad que ha sido autorizada por escrito por un Proveedor de IA para cumplir con las obligaciones y procedimientos en su nombre.
- “Responsable del despliegue” o “deployer”: cualquier persona, empresa u organización que utiliza un Sistema de IA bajo su propia responsabilidad. Esto no incluye el uso de IA para actividades personales que no sean profesionales.
- “Sesgo” en IA: es cualquier tendencia o inclinación sistemática que se presenta en los resultados generados por una HIA, que puede estar basada en datos sesgados, supuestos incorrectos, o algoritmos prejuiciados. Este Sesgo puede derivar en decisiones injustas o inexactas cuando se aplica a diferentes grupos de personas o situaciones.
- “Sistema de Inteligencia Artificial” (“Sistema de IA”): sistema basado en máquinas que contienen datos, Algoritmos y modelos, diseñados para funcionar con diversos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación tras su despliegue, y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere, a partir de inputs que recibe, cómo generar Outputs tales como

predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales. (Se excluyen los sistemas de software con capacidades inferiores a las especificadas anteriormente, como aquellos sistemas de software o planteamientos de programación tradicionales y más sencillos, y que no incluyan sistemas basados en las normas definidas únicamente por personas físicas para ejecutar automáticamente operaciones).

- “Decisiones automatizadas”: toma de decisiones por medios tecnológicos sin la participación del ser humano.
- “Trazabilidad”: es la capacidad de rastrear y documentar cómo una HIA llega a una conclusión específica o genera ciertos resultados. Esto incluye la comprensión y documentación de los datos de entrada, Algoritmos, procesos y cualquier otro factor que influya en los resultados. La trazabilidad es crucial para asegurar la Transparencia y determinar la responsabilidad en la utilización de las HIA.
- “Transparencia”: es el grado en el cual los procesos y decisiones tomadas por una HIA son claros, comprensibles y explicables para los Usuarios y otras partes interesadas.
- “Usuario/a”: es cualquier persona, empleada o no, con vinculación profesional o contractual con Konecta que utilice HIA para relacionarse con ella. El Usuario puede ser tanto interno (un empleado), como externo (un cliente o supervisor o un proveedor).
- “Mecanismos de monitorización”: Proceso sistemático de examinar y evaluar (auditoría) la metodología, operaciones y resultados de una HIA para garantizar que cumpla con los estándares éticos, legales y organizacionales de Konecta. Los Mecanismos de monitorización son cruciales para identificar riesgos, Sesgos y garantizar la responsabilidad y Transparencia.

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que se adhirió en 2004, Konecta se compromete con los Principios 1 y 2, que se centran en el respeto y la no vulneración de los derechos humanos, al considerarse la privacidad y la protección de datos como un derecho humano fundamental en la era digital. Asimismo, para contribuir a la agenda marcada por Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, la compañía asume los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030.

02

Ámbito de aplicación

La presente Política, de carácter corporativo, se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de la Política marco de Cumplimiento y será de aplicación a todas las sociedades que forman parte del grupo Konecta, respaldada por la dirección general de la compañía, constituyendo un marco normativo interno para la gestión y aplicación responsable de la IA, tanto generativa como no generativa.

De acuerdo con lo anterior, esta Política será de aplicación a todas las partes interesadas (empleados, proveedores, contratistas, consultores, personal temporal y terceros) que operen en el entorno de las Sociedades que forman parte de Konecta, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normativas y documentos internos vigentes, debiendo interpretarse de forma armónica con la normativa sectorial, territorial y extraterritorial aplicable en cada momento a las distintas entidades que integran Konecta así como con el resto de documentación interna relacionada con esta materia, como, a modo de ejemplo el Procedimiento de Gestión e Implementación Responsable de la IA.

En particular, esta Política define los requisitos mínimos que deberán cumplir los Casos de Uso basados en IA, en función del nivel de riesgo que presenten.

En este sentido, la gestión de riesgos de la Inteligencia Artificial (IA) estará intrínsecamente vinculada al apetito de riesgo global de la organización, de forma que el desarrollo, la adquisición y el despliegue de sistemas de IA solo se permitirán dentro de los límites y las tolerancias de riesgo establecidos por la Dirección. Esto garantiza que cualquier riesgo residual inherente a la IA (incluidos los riesgos operativos, éticos, de cumplimiento y reputacionales) esté alineado directamente con la capacidad y la voluntad de la empresa para aceptarlo, asegurando así que las iniciativas de IA contribuyan a los objetivos estratégicos sin comprometer la solidez financiera o la reputación.

El cumplimiento de esta Política no exime, en ningún caso, de la observancia de otras normas internas o externas, como puede ser el Procedimiento de Gestión e Implementación Responsable de la IA de Konecta y/ o cualesquiera otros que resulten aplicables a cada Caso de Uso, tales como las relativas a la protección de datos personales, propiedad intelectual e industrial, confidencialidad de secretos empresariales, ciberseguridad u otras obligaciones regulatorias sectoriales o transversales.

Las entidades de Konecta deberán trasponer sus principios y requisitos al ámbito de su respectiva normativa interna, siendo responsables de su desarrollo, interpretación y cumplimiento. Para ello, deberán aprobar (en sus órganos de gobierno correspondientes) las normas internas que viabilicen la aplicación de esta Política.

La presente Política será de aplicación en todos los países en los que opere Konecta, con independencia del grado de desarrollo normativo local en materia de IA.

Asimismo, en aquellos territorios donde no exista aún una regulación específica sobre IA, esta Política servirá como referencia de actuación mínima. Cuando en un país se adopte una normativa sobre IA, la aplicación de esta Política quedará condicionada a que no entre en contradicción con dicha normativa local. En caso de discrepancia entre normas, prevalecerá siempre la disposición más estricta o protectora de los derechos fundamentales, la seguridad o los intereses públicos.

Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección de Konecta, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la IA en todo su ciclo de vida y en concordancia con la Planeación Estratégica de la compañía, se ha comprometido con:

- El modelo de gestión de IA
- Asegurar que los recursos necesarios estén disponibles para el correcto funcionamiento del Sistema de IA.
- El cumplimiento de los objetivos de la organización en materia de IA.
- Asegurar los procesos de gestión de IA y la fiabilidad de los Sistemas de IA, así como la protección, seguridad de la equidad, la transparencia, la calidad de los datos y la calidad de los sistemas de IA durante su ciclo de vida.
- El cumplimiento de todos los requisitos legales, regulatorios y contractuales que sean aplicables.
- Informar, formar y concienciar a todas las partes interesadas de las funciones u obligaciones y deberes en materia de IA.
- Disminuir los riesgos asociados a los aspectos de IA, mediante un procedimiento de análisis, evaluación y tratamiento de los mismos. Ningún Caso de Uso de IA puede avanzar sin haber completado satisfactoriamente un análisis de riesgo preliminar previo a su implementación.
- Mejorar de forma continua el modelo de gestión de IA.
- El nombramiento, las gestiones y decisiones adoptadas por el Foro de Gobierno y Calidad del Dato.
- Garantizar la disponibilidad y acceso de esta Política a todas las partes interesadas.

03

Principios rectores aplicables a los casos de uso

Con el fin de garantizar un marco de uso de la IA ético, seguro y jurídicamente robusto, Konecta promueve la aplicación de los siguientes principios fundamentales a lo largo de todo el ciclo de vida de los Casos de Uso basados en IA.

Privacidad y seguridad

Koneccta se compromete a que el diseño, desarrollo y uso de sus Sistemas de IA respete los más altos estándares en materia de privacidad y protección de datos personales. Este principio incluye también la adopción de medidas adecuadas de ciberseguridad que prevengan el uso indebido, pérdida, alteración o acceso no autorizado a la información de clientes, empleados y otras partes interesadas.

Impacto positivo

Koneccta emplea la IA como herramienta para generar valor social y económico, ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus grupos de interés. En este sentido, se promoverá activamente que los Sistemas de IA contribuyan al bienestar general y al desarrollo sostenible de las comunidades en las que las entidades que integran Koneccta operan.

Igualdad e inclusión

Koneccta diseña y aplica sus Sistemas de IA bajo los principios de equidad, no discriminación e inclusión. Se implementarán medidas específicas para identificar y mitigar posibles Sesgos algorítmicos, garantizando que los resultados de los sistemas sean imparciales y respetuosos de los derechos fundamentales de todas las personas, en especial en contextos sensibles o de alto impacto.

Observabilidad, supervisión y Transparencia

Todos los Casos de Uso incluirán Mecanismos de monitorización, verificación y moderación que permitan validar que el Sistema de IA cumple con los objetivos para los cuales fue diseñado. Asimismo, se proporcionará información clara, accesible y comprensible a clientes, empleados, auditores y reguladores sobre el funcionamiento y propósito de dichos sistemas.

Robustez técnica y contextual

Los Sistemas de IA implementados por Koneccta serán robustos no solo desde el punto de vista técnico, sino también en términos de adecuación al entorno social, jurídico y organizacional. Los Casos de Uso deberán minimizar errores, prevenir daños no intencionados y ser resilientes frente a fallos o escenarios adversos.

Transparencia y explicabilidad

Koneccta informará adecuadamente a los Usuarios cuando interactúen con Sistemas de IA de Koneccta. Adicionalmente, garantizará que dichos Usuarios puedan comprender, en términos sencillos, el razonamiento detrás de las Decisiones automatizadas que puedan afectarles, especialmente cuando estas tengan implicaciones jurídicas o económicas significativas.

Sostenibilidad y reducción del impacto ambiental

Se adoptarán medidas para minimizar la huella ecológica asociada al desarrollo, entrenamiento y ejecución de Sistemas de IA, fomentando el uso eficiente de recursos tecnológicos y buenas prácticas medioambientales.

Trazabilidad

Todos los Casos de Uso deberán garantizar la Trazabilidad de los datos empleados, decisiones tomadas, modelos utilizados y procesos implementados, de forma que puedan ser objeto de auditoría interna o externa, revisión regulatoria o análisis forense si fuera necesario.

Compromiso de terceros y socios

Konecta exigirá que los terceros implicados en el desarrollo, suministro o implementación de Sistemas de IA respeten los principios establecidos en esta Política, adoptando prácticas equivalentes de gobernanza, ética y seguridad.

Innovación responsable

La IA será utilizada como motor de innovación, creatividad y mejora continua, siempre en consonancia con los valores éticos de Konecta y en cumplimiento estricto de la normativa vigente, evitando que la búsqueda de eficiencia o rentabilidad comprometa los derechos fundamentales ni el interés público.

Derecho a reclamación y reparación

Konecta reconoce el derecho de toda persona a solicitar información, presentar reclamaciones o exigir reparación cuando considere que un Sistema de IA ha vulnerado sus derechos. Para ello, se habilitarán mecanismos accesibles, eficaces y transparentes de gestión de reclamaciones, en línea con los principios de responsabilidad y acceso a la justicia.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: diversidad, igualdad e inclusión, adaptación y mitigación del cambio climático, seguridad de la información, cumplimiento y ética corporativa, gestión de proveedores, comunicación y transparencia con las partes interesadas.

04

Prácticas prohibidas

En cumplimiento del Reglamento, así como de los principios éticos y de responsabilidad asumidos por Konecta, queda expresamente prohibido por todas las sociedades de Konecta el uso, desarrollo, despliegue o adquisición de Sistemas de IA que incurran en prácticas clasificadas como inadmisibles o prohibidas por dicho Reglamento.

En particular, se prohíben los siguientes usos:

- Empleo de técnicas subliminales o manipuladoras que, mediante estímulos por debajo del umbral de consciencia o mecanismos de influencia no detectables, alteren el comportamiento de personas físicas de manera que puedan causarles un daño físico o psicológico relevante o inducirles a tomar decisiones contrarias a sus intereses.
- Sistemas de puntuación social (social scoring), esto es, aquellos que evalúen, clasifiquen o califiquen a personas físicas sobre la base de su comportamiento, estado personal o características sociales, de forma que puedan derivarse consecuencias desfavorables injustificadas o desproporcionadas para su acceso a servicios, oportunidades o derechos.
- Sistemas de inferencia emocional en entornos laborales o educativos, salvo que exista una justificación legal expresa, como fines de seguridad física o diagnósticos médicos autorizados. Esta prohibición incluye tecnologías orientadas a deducir el estado emocional, ánimo o intenciones de personas físicas a partir de sus expresiones faciales, voz o señales fisiológicas.
- Sistemas de identificación biométrica remota en tiempo real en espacios públicos con fines de vigilancia, salvo que cuenten con autorización legal expresa emitida por una autoridad competente y que cumplan con las condiciones excepcionales establecidas en el Reglamento.
- Clasificación biométrica de personas físicas con el fin de deducir características sensibles, tales como su origen étnico, orientación sexual, convicciones religiosas o ideológicas, afiliación sindical o estado de salud, cuando dicha inferencia no esté legalmente justificada y autorizada conforme a las garantías previstas en la legislación aplicable.

Estas prácticas se consideran incompatibles con los principios fundamentales de respeto a los derechos humanos, no discriminación, autonomía individual, privacidad y dignidad. Konecta tomará como referencia interpretativa las directrices, informes técnicos y orientaciones emitidas por la Comisión Europea, la Oficina de IA y otras autoridades competentes para aclarar el alcance y aplicación práctica de estas prohibiciones.

En caso de duda, ninguna entidad de Konecta podrá implementar un Sistema de IA que, directa o indirectamente, pueda incurrir en las prácticas anteriormente descritas sin haber obtenido una validación previa de su licitud por parte de los equipos internos responsables o las autoridades regulatorias pertinentes y sin haber completado el proceso de validación establecido en el Procedimiento de Gestión e Implementación Responsable de la IA.

04

Alfabetización en IA

Los Proveedores y Responsables del Despliegue de Sistemas de IA deberán adoptar medidas para garantizar que el personal a su cargo, así como cualquier persona que utilice o gestione dichos sistemas en su nombre, cuente con un nivel suficiente de alfabetización en IA, adaptado a sus funciones, formación, experiencia y al contexto previsto de uso.

El objetivo de la alfabetización en IA es proporcionar a todos los actores implicados los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo, uso e impacto de los Sistemas de IA.

En cumplimiento de estas disposiciones y en consonancia con los principios y objetivos definidos en la presente Política, las sociedades de Konecta desarrollarán un conjunto de acciones estratégicas orientadas a garantizar un uso responsable, seguro y ético de la IA en todas sus entidades. Estas medidas se alinearán con la legislación vigente, así como con las mejores prácticas internacionales, incluyendo el repositorio de buenas prácticas de alfabetización en IA promovido por la Comisión Europea³.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que presuman la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa de Konecta (<https://konecta.integrityline.com>), según la naturaleza de la situación, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

Las personas que infrinjan estas disposiciones serán sujetas a las medidas disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de las sanciones legales.

³ Disponible en <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/library/living-repository-foster-learning-and-exchange-ai-literacy>

05

Gobierno de la política

Titularidad de la Política

La responsabilidad de la elaboración, mantenimiento y actualización de la presente Política corresponde a la función del área Legal responsable del marco de Gobernanza. No obstante, su aprobación inicial y sus eventuales modificaciones será competencia del Consejo de Administración.

Interpretación

La interpretación oficial de esta Política corresponderá al Consejo de Administración. En caso de discrepancia entre distintas versiones lingüísticas, prevalecerá siempre la versión en español como versión auténtica y vinculante para todos los efectos.



06

Actualización y revisión

La Política de Gestión y Gobierno de Inteligencia Artificial se revisará periódicamente o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios en el modelo de negocio, a la aprobación de nueva normativa o a las mejores prácticas internacionales, garantizando su efectividad y cumplimiento continuo.

NOTA: La presente Política ha sido aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
1	16/12/2025	TI_Seguridad de la Información Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica GenAI	Consejo de Administración	Edición inicial