

Política de Uso de la Inteligencia Artificial

Versión 1.0 — Fecha de aprobación: 13 de julio de 2026. Última actualización: 02 de septiembre de 2026. Documento sujeto a revisión periódica conforme a lo indicado en el apartado 12.

1. Objeto

Esta Política tiene por objeto informar a clientes, usuarios, proveedores y otras partes interesadas sobre los principios que guían el uso responsable, seguro y transparente de la inteligencia artificial en Evolutio, así como sobre nuestro compromiso con la protección de datos, la seguridad de la información, la innovación responsable y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Esta Política tiene carácter informativo y externo. No sustituye a las condiciones contractuales, políticas de privacidad, documentación técnica o avisos específicos que puedan resultar aplicables a cada servicio.

Esta Política se refiere al uso de inteligencia artificial en los servicios, soluciones y actividades que Evolutio dirige a clientes, usuarios, proveedores y otras partes interesadas. El uso interno de herramientas de inteligencia artificial por parte de los profesionales de Evolutio se rige por sus políticas y procedimientos internos específicos.

2. Finalidad

La finalidad de esta Política es establecer los principios generales que orientan el desarrollo, adquisición, integración y uso de sistemas de inteligencia artificial por parte de Evolutio.

Asimismo, pretende ofrecer una visión clara y comprensible sobre cómo abordamos el uso de la inteligencia artificial en nuestros servicios y actividades, procurando que estas tecnologías se utilicen de forma ética, segura, proporcional, transparente y alineada con la normativa aplicable.

3. Uso de Inteligencia Artificial en Evolutio

La inteligencia artificial puede estar presente en determinados servicios, soluciones o procesos de Evolutio, siempre de forma proporcional a la finalidad perseguida, al contexto de uso y al nivel de riesgo asociado.

Entre otros ámbitos, la IA puede utilizarse para:

- Asistentes virtuales, chatbots o voicebots.
- Apoyo a agentes de atención al cliente.

- Automatización inteligente de procesos.
- Análisis, clasificación o resumen de información.
- Ciberseguridad y detección de amenazas.
- Optimización de infraestructuras tecnológicas.
- Gestión documental.
- Generación de contenidos o soporte a la productividad.
- Análisis de datos y generación de informes.
- Apoyo a procesos técnicos, operativos o de negocio.

No todos los servicios de Evolutio incorporan inteligencia artificial. Su utilización dependerá de las características concretas de cada solución, del contrato aplicable y de la documentación específica del servicio.

4. Principios de Uso Responsable de la Inteligencia Artificial

4.1. Respeto a las personas y a los derechos fundamentales

La inteligencia artificial debe utilizarse como una herramienta al servicio de las personas, respetando la dignidad humana, los derechos fundamentales, la seguridad y el bienestar de quienes puedan verse afectados por su utilización.

4.2. Innovación responsable

Evolutio considera la inteligencia artificial una tecnología clave para impulsar la innovación, la eficiencia y la transformación digital. Su adopción deberá realizarse equilibrando el potencial innovador con los requisitos de seguridad, privacidad, transparencia y cumplimiento normativo.

4.3. Igualdad y no discriminación

Evolutio promoverá que los sistemas de inteligencia artificial se utilicen evitando resultados discriminatorios o sesgos injustificados y fomentando un uso responsable e inclusivo de la tecnología.

4.4. Transparencia

Evolutio promoverá un nivel de transparencia adecuado al tipo de sistema, finalidad, contexto de uso y posible impacto sobre las personas.

Cuando una persona interactúe con un sistema de inteligencia artificial y dicha interacción no resulte evidente, o cuando la normativa aplicable así lo exija, se facilitará información adecuada sobre el uso de dicha tecnología.

En particular, cuando un usuario interactúe con un asistente virtual, chatbot o voicebot de Evolutio, se le informará de dicha circunstancia al inicio de la interacción, salvo que resulte manifiestamente evidente por el contexto.

4.5. Supervisión humana

Evolutio promoverá que los sistemas de inteligencia artificial se utilicen como herramientas de apoyo y no como sustitutos absolutos del criterio humano cuando el contexto requiera revisión, validación o intervención.

Cuando la naturaleza del servicio, el impacto del caso de uso o la normativa aplicable así lo exijan, podrán establecerse mecanismos de supervisión humana y revisión de resultados.

En los casos de mayor riesgo o impacto sobre las personas, Evolutio garantiza la posibilidad de intervención, revisión o desactivación humana de los sistemas de inteligencia artificial utilizados.

4.6. Seguridad y resiliencia

Evolutio promoverá el uso de sistemas de inteligencia artificial seguros, fiables y resilientes frente a accesos no autorizados, alteraciones, usos indebidos, errores relevantes o ciberataques.

4.7. Privacidad y protección de datos

Cuando el uso de inteligencia artificial implique el tratamiento de datos personales, Evolutio actuará conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

4.8. Confidencialidad y propiedad intelectual

Evolutio promoverá el uso de sistemas de inteligencia artificial respetando la confidencialidad de la información, las obligaciones contractuales y los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros.

4.9. Proporcionalidad

El uso de la inteligencia artificial deberá ser adecuado, necesario y proporcionado a la finalidad perseguida, evitando aplicaciones excesivas o riesgos innecesarios para las personas, los clientes o la organización.

4.10. Responsabilidad y rendición de cuentas

Evolutio promoverá mecanismos adecuados de supervisión, evaluación, documentación y revisión de los sistemas de inteligencia artificial, de forma proporcional a su riesgo y contexto de uso.

5. Uso de Soluciones de Terceros

Algunas soluciones ofrecidas o utilizadas por Evolutio pueden incorporar tecnologías, plataformas o modelos de inteligencia artificial desarrollados por terceros.

En estos casos, Evolutio evaluará, de forma proporcional al riesgo y al contexto de uso, aspectos como la seguridad, la confidencialidad, la protección de datos personales, las condiciones contractuales y el cumplimiento normativo aplicable.

6. IA en los Servicios Ofrecidos a Clientes

Cuando una solución o servicio incorpore funcionalidades de inteligencia artificial de forma relevante, Evolutio procurará proporcionar al cliente información adecuada sobre el papel de la IA en la solución, sus principales características, limitaciones y condiciones de uso aplicables.

La documentación comercial, contractual o técnica podrá incluir información sobre:

- La finalidad general de la IA.
- El papel que desempeña en el servicio.
- Las limitaciones relevantes conocidas.
- Las responsabilidades de las partes.
- Las medidas de supervisión humana cuando procedan.
- Las condiciones de uso seguro de la solución.

7. Casos No Permitidos

Evolutio no permitirá el uso de inteligencia artificial para finalidades ilícitas, fraudulentas, engañosas, discriminatorias o contrarias a los derechos de las personas.

Tampoco se permitirá el uso de sistemas de IA incompatibles con la normativa aplicable, con los principios recogidos en esta Política o con las obligaciones de seguridad, privacidad, confidencialidad y protección de la información exigibles en cada caso.

En particular, y en línea con el Reglamento (UE) 2024/1689, Evolutio no desarrolla ni despliega sistemas de inteligencia artificial destinados a la manipulación subliminal o engañosa de personas, la explotación de vulnerabilidades de colectivos específicos, la puntuación social (social scoring), la categorización biométrica de datos sensibles no autorizada, ni cualquier otra práctica calificada como prohibida por la normativa aplicable.

8. Gobierno y Mejora Continua

Evolutio dispone de un modelo de gobierno de la inteligencia artificial liderado por el Comité de Gobierno de IA, con la participación de las funciones de Seguridad de la Información (CISO), Protección de Datos (DPO) y demás áreas competentes, responsable de supervisar el cumplimiento de los principios, requisitos y controles establecidos en la presente Política.

En el marco de este modelo de gobierno, las diferentes áreas de la organización participan de forma coordinada en el diseño, desarrollo, adquisición, implantación, utilización y

supervisión de los sistemas de inteligencia artificial, garantizando una adecuada asignación de responsabilidades y una gestión integral de los riesgos asociados.

Asimismo, Evolutio identifica y mantiene un inventario actualizado de los casos de uso de inteligencia artificial y evalúa los riesgos derivados de su utilización, clasificando los sistemas conforme a los niveles de riesgo previstos en el Reglamento (UE) 2024/1689. Sobre esta base, establece medidas de control, supervisión, documentación y mitigación proporcionales a la naturaleza y nivel de riesgo de cada sistema.

Como parte de su compromiso con la mejora continua, Evolutio revisa periódicamente sus mecanismos de gobierno, procedimientos y controles, adaptándolos a la evolución tecnológica, al marco regulatorio aplicable y a las mejores prácticas del mercado.

El objetivo de este modelo es garantizar que la utilización de la inteligencia artificial genere valor para clientes, usuarios y para la propia organización, promoviendo un uso seguro, fiable, transparente, responsable y alineado con los principios éticos y normativos aplicables

9. Formación y Concienciación

Evolutio promueve la formación y concienciación de sus profesionales para favorecer un uso seguro, responsable y efectivo de la inteligencia artificial.

La formación constituye un elemento esencial para fomentar una cultura de innovación responsable y reforzar la confianza en estas tecnologías.

10. Cumplimiento Normativo

Evolutio orienta el uso de la inteligencia artificial de acuerdo con la normativa aplicable, incluyendo el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), así como la normativa sobre seguridad de la información y cualquier otra disposición legal, reglamentaria o sectorial que resulte aplicable en función de la naturaleza del servicio, actividad o caso de uso.

11. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con el uso de inteligencia artificial en los servicios de Evolutio, los clientes, usuarios, proveedores o terceros interesados podrán dirigirse a través de los canales de contacto habituales dentro de la prestación del servicio.

Adicionalmente, para consultas específicas, reclamaciones sobre resultados generados por sistemas de inteligencia artificial, o notificación de posibles usos indebidos, se podrá contactar a través de ia@evolutio.com.

12. Actualización de esta Política

Evolutio podrá actualizar esta Política periódicamente para reflejar cambios en sus servicios, en la normativa aplicable, en sus procesos de gobierno de la inteligencia artificial o en las mejores prácticas del mercado.

La versión vigente será la que se encuentre publicada en cada momento a través de los canales oficiales de la compañía.