

Doc. Ref.

POL-19

Versión

1.0

Propietario

Oficina de Privacidad

Fecha efectiva

Dic-25



Política de Uso de la Inteligencia Artificial

Grupo MasOrange

Elaborado por: Oficina de Privacidad	Revisado por: Comisión de Auditoría y Riesgos	Aprobado por: Consejo de Administración
---	--	--

Lista de Distribución
- Documento público

Doc. Ref.
Propietario

POL-19
Oficina de Privacidad

Versión
Fecha efectiva

1.0
Dic-25



Control de versiones

Versión	Fecha de aprobación	Cambio respecto a la última versión
1.0	17/12/2025	<i>Versión inicial</i>

Referencias a otros documentos

Doc. Ref.	Documento
L&A.C.02	Código Ético Grupo MasOrange
POL-06	Política de Control y Gestión de Riesgos
POL-07	Política de Gestión de la Privacidad y la Protección de Datos
PSG-01	Política de Seguridad Global
POL-10	Política de Seguridad de la Información
POL-15	Política de Compras

Doc. Ref.	POL-19
Propietario	Oficina de Privacidad

Versión	1.0
Fecha efectiva	Dic-25



INDICE

1. Objeto	4
2. Alcance	4
3. Definiciones	5
¿Qué es la IA?	5
4. Desarrollo	6
4.1. Principios.....	6
4.1.1. Acción y supervisión humanas	6
4.1.2. Solidez técnica y seguridad.....	6
4.1.3. Gestión de la privacidad y de los datos	6
4.1.4. Transparencia.....	6
4.1.5. Bienestar social, Diversidad, no discriminación y equidad.....	7
4.1.6. Eficiencia energética e impacto ambiental.....	7
4.1.7. Rendición de cuentas.....	7
4.2. Prácticas prohibidas.....	7
4.3. Gobierno de la IA	8
4.4. Alfabetización, formación de empleados y cultura de IA responsable	9
4.5. Adhesión a códigos de conducta, estándares internacionales y certificaciones	10
5. Responsabilidades	10
5.1. Mejora continua.....	10
5.2. Responsabilidades sobre la presente Política.....	10
5.3. Resolución de conflictos	11
6. REGISTROS	11



1. Objeto

El Grupo MasOrange está formado por una serie de sociedades dependientes y asociadas, cuya actividad principal es la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, así como otros servicios tales como energía, asistenciales, mediación de seguros, televisión o alarmas, entre otros, todos ellos destinados tanto a clientes mayoristas como minoristas.

Como grupo empresarial, entre los objetivos de MasOrange se encuentra impulsar la innovación y la inversión en redes sostenibles de futuro para proporcionar valor a sus clientes particulares y empresas, manteniéndose a la vanguardia de la tecnología, por lo que la adopción y uso de sistemas de Inteligencia Artificial (en lo sucesivo "IA") supone una oportunidad en la mejora de procesos, productos y servicios.

El uso de la IA puede proporcionar ventajas competitivas esenciales a las empresas y facilitar la obtención de resultados positivos desde el punto de vista social y medioambiental en distintos ámbitos, entre otros, al mejorar la predicción, optimizar las operaciones, el uso eficiente de los recursos, y personalizar las soluciones digitales que se encuentran a disposición de la sociedad y las organizaciones.

Para abordar los desafíos que el uso de la IA conlleva, es fundamental contar con un marco normativo interno y de buen gobierno para su implementación, que sea coherente con el resto de Políticas y Procedimientos existentes en el Grupo.

En este sentido, el objeto de la presente Política es el de establecer principios generales y directrices para el uso, diseño, desarrollo, provisión y/o distribución responsable, ético y transparente de sistemas de IA, así como de productos y servicios que utilicen directa o indirectamente IA que se deberán tener en consideración en el seno del Grupo a la hora de usar, diseñar desarrollar, proveer y/o distribuir sistemas de Inteligencia Artificial, así como productos o servicios que utilicen directa o indirectamente IA de cara a cumplir el Marco Normativo correspondiente y minorar los riesgos del Grupo MasOrange, así como aquellos que para los Derechos y Libertades de las personas pudiese generar el uso de la IA. Esta política pretende establecer los principios generales para garantizar un uso ético, responsable y transparente, en línea con los valores y objetivos de Grupo MasOrange y en cumplimiento de la legislación aplicable.

Lo anterior ante la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2024/1689 aprobado por el Parlamento Europeo y el Consejo, el 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (en lo sucesivo "Reglamento de IA") y que compone el marco normativo principal, en esta materia junto con las leyes y guías que lo desarrolle.

2. Alcance

Por su carácter de Política General, la presente Política va dirigida, en primer lugar, a todas las sociedades que integran el Grupo, así como a las sociedades participadas no integradas en el Grupo sobre las que la este tiene un control efectivo, dentro de los límites legalmente establecidos.

Esta Política, y toda la normativa interna que la desarrolle, obliga a todas las áreas,



departamentos y equipos de trabajo dentro de citadas sociedades, tanto en sus relaciones internas como con terceros, así como a toda actividad, producto, servicio o sistema de información que conlleve el uso, diseño, desarrollo o distribución de sistemas, productos o servicios que incluyan Inteligencia Artificial. Tanto en aquellos que se desarrollen o adquieran para uso interno del Grupo como en productos o servicios que se pongan a disposición de los clientes de alguna sociedad del Grupo y que incluyan funcionalidades basadas en Inteligencia Artificial.

Es necesario destacar que obliga a todos los profesionales, pertenecientes al Grupo o a terceras empresas que colaboren con el mismo, incluso si en sus tareas actuales no hacen uso directo de la IA, en cuanto a la transversalidad precisa de ciertas obligaciones a lo largo de toda la organización, como puede ser la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.

La presente Política y las Políticas, Procedimientos, Procesos y Normas que la desarrollen directamente, así como aquellas más vinculadas al Código Ético, la Seguridad de la Información y la Protección de Datos, sin las que no sería posible desarrollar una política de uso de la IA adecuado, serán comunicados a todos los profesionales del Grupo, y estarán a disposición de todas las partes interesadas.

3. Definiciones

¿Qué es la IA?

Actualmente no hay una definición de IA como tal mundialmente aceptada, de hecho, el debate sobre los límites de lo que es o no IA permanece abierto. No obstante, las distintas definiciones de lo que se considera IA tienen los siguientes elementos comunes:

- **Basado en una máquina:** la IA se encuentra basada en tecnología y en distintos objetivos que esta debe conseguir.
- **Autonomía:** lo que significa que pueden actuar con cierto grado de independencia con respecto a la actuación humana y tienen ciertas capacidades para funcionar sin intervención humana.
- **Participación humana:** requiere de aportación humana para entrenar la tecnología y para identificar los objetivos que perseguir.
- **Resultados de salida:** reflejan las distintas funciones desempeñadas por los sistemas de IA, como por ejemplo, llevar a cabo una tarea, solucionar un problema o producir contenido.

Una característica principal de los sistemas de IA es su capacidad de **inferencia**. Esta capacidad de inferencia se refiere al proceso de obtención de resultados de salida, como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones, que puede influir en entornos físicos y virtuales, y a la capacidad de los sistemas de IA para deducir modelos o algoritmos, o ambos, a partir de información de entrada o datos.

El Reglamento de IA define como “sistema de IA” un sistema basado en una máquina que está diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación tras el despliegue, y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere de la



información de entrada que recibe la manera de generar resultados de salida, como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones, que pueden influir en entornos físicos o virtuales.

4. Desarrollo

4.1. Principios

El desarrollo de una IA ética, sostenible y fiable debe cumplir con siete principios que son: acción y supervisión humanas; solidez técnica y seguridad; gestión de la privacidad y de los datos; transparencia; bienestar social, diversidad, no discriminación y equidad; eficiencia energética e impacto ambiental, y rendición de cuentas.

Estas políticas contribuyen al diseño de una IA coherente, fiable y centrada en el ser humano, se aplican de manera adecuada y proporcional a los riesgos y al contexto de cada caso de uso.

4.1.1. Acción y supervisión humanas

Los sistemas de IA en Grupo MasOrange se desarrollarán y utilizarán como herramienta al servicio de las personas, que respeta la dignidad humana y la autonomía personal, y que funcione de manera que pueda ser controlada y vigilada adecuadamente por seres humanos. A tal efecto, será obligado que todo sistema de IA se diseñe o implemente incluyendo procedimientos o medidas técnicas que garanticen una supervisión humana adecuada a los riesgos y al contexto del uso. Se tendrá en consideración en todo caso el Código Ético de Grupo MasOrange, así como el resto de Políticas y Procedimientos que rigen el funcionamiento interno del grupo.

4.1.2. Solidez técnica y seguridad

Los sistemas de IA en Grupo MasOrange se desarrollarán y utilizarán de tal manera que sean sólidos en caso de problemas y resilientes frente a los intentos de alterar el uso o el funcionamiento del sistema de IA para permitir su uso ilícito por terceros reduciendo al mínimo los daños no deseados. En este sentido, los sistemas deberán dotarse de planes de prueba de seguridad y cumplir la Política de Seguridad de la Información aprobada por el Grupo.

4.1.3. Gestión de la privacidad y de los datos

Los sistemas de IA se desarrollarán y utilizarán de conformidad con normas en materia de protección de la intimidad y de los datos, al tiempo que tratan datos que cumplen normas estrictas en términos de calidad e integridad.

En concreto, se cumplirán las políticas de protección de datos de Grupo MasOrange y, particularmente, se atenderá a los principios de privacidad desde el diseño y por defecto en el desarrollo y uso de los sistemas de IA, así como la elaboración de las preceptivas evaluaciones de impacto en aquellos casos en los que se traten datos personales, bien en fase de entrenamiento o en caso de utilizarse sistemas de IA con efectos en personas físicas.

4.1.4. Transparencia

Los sistemas de IA se desarrollarán y utilizarán de un modo que se permita una trazabilidad y



explicabilidad adecuadas, incluyendo el registro y documentación de las decisiones y el proceso completo, desde la recopilación de datos y la descripción del algoritmo utilizado. A tal efecto, se entiende por explicabilidad la posibilidad de reconstruir cómo y por qué un sistema de IA se comporta de una determinada manera.

Asimismo, se velará por que las personas sean conscientes de que se comunican o interactúan con un sistema de IA e informen debidamente a los responsables del despliegue acerca de las capacidades y limitaciones de dicho sistema de IA y a las personas afectadas acerca de sus derechos.

4.1.5. Bienestar social, Diversidad, no discriminación y equidad

Los sistemas de IA se desarrollarán y utilizarán de un modo que garantice el respeto a los derechos humanos, incluyendo a los diversos grupos de interés y promoviendo la igualdad de acceso, la igualdad de género y la diversidad cultural, al tiempo que se eviten los efectos discriminatorios y los sesgos. A tal fin se implantarán sistemas de vigilancia proactiva, cuando el análisis de riesgos así lo requiera, para eliminar sesgos y efectos discriminatorios en los sistemas en uso. Se evaluarán también los efectos a largo plazo en las personas, la sociedad y la democracia.

4.1.6. Eficiencia energética e impacto ambiental

Se priorizará la sostenibilidad ambiental en todas las fases del ciclo de vida de los desarrollos de IA, implementando estrategias de eficiencia energética, desde la optimización de los algoritmos y la selección de modelos menos intensivos en cómputo, hasta el uso preferente de infraestructuras *cloud* con la menor huella de carbono. Además de mitigar activamente el consumo de recursos asociado al entrenamiento y despliegue de la IA, impulsaremos el desarrollo de soluciones de IA cuyo propósito sea mejorar la gestión energética de las operaciones y reducir las emisiones de GEI, asegurando que la tecnología contribuya positivamente a nuestros objetivos de neutralidad de carbono.

4.1.7. Rendición de cuentas

Grupo MasOrange fijará unos mecanismos que aseguren la responsabilidad y la rendición de cuentas de los sistemas de IA y sus resultados, tanto antes como después de su implementación. Las evaluaciones de estos sistemas deben ser proporcionales a los riesgos que representen y los compromisos deben ser abordados de manera racional y metodológica. Cuando surjan efectos adversos injustos, deben existir mecanismos accesibles que garanticen una reparación adecuada.

4.2. Prácticas prohibidas

No estará permitido el desarrollo, uso o distribución de soluciones de IA que no cumplan los principios mencionados anteriormente, así como aquéllos que vulneren la legislación vigente, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, la legislación reguladora de los sistemas de IA, la legislación en materia de protección de datos, la legislación en materia laboral y la legislación en materia de propiedad intelectual. Quedando prohibido así mismo el uso de cualquier sistema y/o



modelo de IA por parte del personal del Grupo que no se encuentre entre los facilitados por el mismo para el desempeño de sus funciones profesionales.

Adicionalmente, tampoco están permitidas las siguientes conductas:

- El uso, desarrollo o distribución de sistemas de IA que puedan vulnerar los derechos fundamentales de las personas físicas;
- El uso de técnicas subliminales que trasciendan la conciencia de una persona o de técnicas deliberadamente manipuladoras o engañosas con el objetivo o el efecto de alterar de manera sustancial el comportamiento de una persona o un colectivo de personas o que exploten vulnerabilidades de una persona física o un determinado colectivo de personas, con la finalidad o el efecto de alterar de manera sustancial el comportamiento de dicha persona;
- Sistemas de IA que sirvan para evaluar o clasificar a personas físicas o a colectivos de personas atendiendo a su comportamiento social o a características personales o de su personalidad conocidas, inferidas o predichas;
- Sistemas de IA que infieran las emociones de una persona física en los lugares de trabajo y en los centros educativos;
- Sistemas de IA que realicen una categorización biométrica que clasifiquen individualmente a las personas físicas sobre la base de sus datos biométricos para deducir o inferir su raza, opiniones políticas, afiliación sindical, convicciones religiosas o filosóficas, vida sexual u orientación sexual;
- Sistemas de identificación biométrica remota “en tiempo real” en espacios de acceso público con fines de garantía del cumplimiento del Derecho.

4.3. Gobierno de la IA

Con el fin de asegurar el cumplimiento riguroso por parte de todas las Sociedades que conforman el Grupo MasOrange, de sus obligaciones derivadas de la legislación en materia de IA, así como su uso, desarrollo y distribución responsable y acorde a la legalidad vigente y las Políticas y Procedimientos aprobados por el Grupo, este se dotará de una organización específica en cuanto al Gobierno de la Inteligencia Artificial.

Esta organización, junto con las funciones y obligaciones que a cada sujeto o departamento se le asignan en la misma, deberá estar recogida y desarrollada mediante los procedimientos y normas necesarias y que serán de obligado cumplimiento en el Grupo. En citado desarrollo se recogerán al menos las siguientes figuras y responsabilidades:

- **Consejo de Administración:** la determinación de la Política de Uso de la IA es responsabilidad del Consejo de Administración del Grupo como facultad indelegable.
- **Comisión de Auditoria y Riesgos:** en su función asesora e informativa, brinda asistencia al Consejo de Administración con respecto a la supervisión del cumplimiento de las políticas de Grupo MasOrange.
- **Comité de IA:** El Comité de IA es el órgano responsable de la toma de decisiones operativas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial, así como



de monitorizar el cumplimiento de la legislación en este ámbito por parte del Grupo.

- **Comité de Seguridad Global:** órgano responsable de la toma de decisiones relacionadas con los mayores riesgos de seguridad e IA para el Grupo, así como de monitorizar el cumplimiento de la legislación en este ámbito por parte del Grupo.
- **Demandas de IA:** Asesoramiento proactivo y acompañamiento en el uso de la Inteligencia Artificial que se planteen en las diferentes áreas de Negocio del Grupo. Identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos técnicos y de gestión; así como coordinación con las áreas de Negocio en relación con los riesgos generados por los diferentes casos de uso.
- **Ciberseguridad:** Identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos en materia de ciberseguridad asociados al uso, desarrollo o distribución de soluciones de IA, así como de los medios técnicos que lo soporten.
- **Oficina de Privacidad e IA:** Identificación, evaluación y tratamiento de riesgos de incumplimiento por parte del Grupo de la legislación relacionada con la Inteligencia Artificial y/o la Protección de Datos, así como de riesgos para los Derechos y Libertades de las personas físicas impactadas por los sistemas de IA, incluyendo aquellos generados por el tratamiento de sus datos personales.
- **Gobierno del Dato:** Identificación, evaluación y tratamiento de riesgos relacionados con los conjuntos de datos utilizados para el entrenamiento, refinamiento, pruebas, test y/o uso de sistemas de Inteligencia Artificial. Así como de todos los procesos encaminados a gobernar el uso de datos dentro del Grupo.
- **Asesoría Jurídica:** Identificación y evaluación de posibles riesgos legales y contractuales asociados al uso, desarrollo o distribución de soluciones de IA dentro del ámbito de responsabilidad de Asesoría Jurídica del Grupo, así como desarrollo de estrategias de mitigación cuando sea posible.
- **Compliance:** Identificar, evaluar y tratar los riesgos potenciales en cuestiones penales, éticas y de Compliance relacionados con el uso de la IA.
- **ESG:** Identificación, evaluación y tratamiento de riesgos relacionados con la sostenibilidad de los sistemas de inteligencia artificial, y su alineamiento con los principios básicos del Grupo.
- **Compras:** Identificación, evaluación y tratamiento, informando a la Oficina de la IA de aquellos desarrollos que ofrecen los proveedores y que incorporan la IA en su oferta.

4.4. Alfabetización, formación de empleados y cultura de IA responsable

El Grupo MasOrange ha establecido un itinerario formativo para todos los empleados en relación con el uso de la Inteligencia Artificial. Este incluye alfabetización en IA, un plan de formación general sobre el estándar interno del Grupo para el uso de IA y su cultura ética y responsable, así como itinerarios formativos específicos para perfiles profesionales con un impacto significativo en el uso ético de la IA.



4.5. Adhesión a códigos de conducta, estándares internacionales y certificaciones

Los códigos de conducta, estándares internacionales y las certificaciones en materia IA pueden evaluar con mayor rapidez el nivel de cumplimiento de sistemas de IA. Si bien no limitará la responsabilidad en cuanto al cumplimiento de la legislación aplicable, con arreglo a las competencias de las Autoridades de Control, sí se tienen en cuenta a la hora de graduar posibles sanciones.

En caso de que MasOrange tenga conocimiento de la existencia de un Código de Conducta relacionado con su sector de actividad, ésta debe tener en cuenta la posibilidad de adherirse al mismo, puesto que la adhesión a códigos de conducta y la obtención de certificaciones pueden ser utilizados como elementos para demostrar el cumplimiento de la normativa de Inteligencia Artificial y puede utilizarse como elemento para demostrar que las empresas del Grupo MasOrange, en la medida que presten un servicio a otra entidad o AAPP ofrecen garantías suficientes.

5. Responsabilidades

5.1. Mejora continua

El Grupo MASORANGE está firmemente comprometido con la mejora continua, y más concretamente en el caso del uso de la Inteligencia Artificial, se revisará la presente Política con una periodicidad al menos anual y en caso de que se produzcan cambios sustanciales en el contexto de la Inteligencia Artificial del Grupo MASORANGE.

Por otra parte, el Sistema de Gobierno de la Inteligencia Artificial que desarrolle la presente política incluirá un calendario documentado del proceso periódico de revisiones de todos los estándares, procedimientos, normas, procesos y metodologías que la desarrollen. Estas revisiones buscarán actualizar y mejorar los citados elementos, pudiendo establecerse a raíz de estas un plan de mejora que deberá ser aprobado por el Comité de IA.

Por otra parte, el propio Sistema incluirá la realización de auditorías tanto internas como externas. De citadas auditorías se extraerá un plan de acción que será aprobado por parte del Comité de IA y/o el Comité de Seguridad Global según su impacto, e incluirá los puntos de mejora detectados.

De las citadas auditorías se extraerá un plan de acción que será aprobado por parte del Comité de IA y/o el Comité de Seguridad Global según su impacto, e incluirá los puntos de mejora detectados.

5.2. Responsabilidades sobre la presente Política

Será responsabilidad de la Oficina de Privacidad e IA mantener actualizada la presente política, así como de asegurarse que es puesta a disposición de todos los profesionales del Grupo. Igualmente, con el apoyo de Compliance, será responsable de verificar que el resto de normativa interna que la desarrolla está correctamente actualizada y mantenida por parte de las áreas responsables.

Todo profesional del Grupo es responsable de asegurarse que tiene acceso, conoce y aplica, la



presente Política, y todos los documentos que la desarrollan en la medida que lo precisen en sus actividades profesionales. Además, en caso de detectar la necesidad de modificación de cualquiera de estos documentos, ante cambios legales, de contexto, tratamiento o riesgos, será su obligación escalarlo a la Oficina de Privacidad e IA, que revisará y, en su caso, propondrá su actualización.

5.3. Resolución de conflictos

En caso de que se produzcan conflictos de intereses o de interpretación de la presente Política, será el Comité de Seguridad Global como máximo órgano en cuanto a la Gestión de los riesgos de la IA en el Grupo, quien tendrá la responsabilidad de su resolución, apoyándose para ello en el asesoramiento de la Oficina de Privacidad e IA.

6. REGISTROS

CÓDIGO	TITULO	ARCHIVA	TIEMPO ARCHIVO
	Registro de Sistemas IA (SIA)	Oficina de Privacidad e IA	Durante la vigencia del Sistema y 3 años tras su finalización.