

POLÍTICA CORPORATIVA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Sistema de Gestión de Inteligencia Artificial

Código CMI-LN-17
Versión 1.0
Octubre 19, 2026
Documento Público

1. Objetivo

La presente política, establecida y aprobada por la alta dirección, tiene como propósito definir los principios, compromisos y responsabilidades que orientan la gestión de los sistemas de inteligencia artificial (IA) de BPM Consulting incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Inteligencia Artificial (SGIA), en coherencia con la dirección estratégica, los requisitos aplicables y la norma ISO/IEC 42001:2023.

2. Alcance

Aplica a las soluciones de inteligencia artificial mediante las cuales BPM Consulting presta a sus clientes servicios asociados con experiencia al cliente, incluyendo servicio al cliente, servicio al ciudadano, ventas, cobranzas y gestión de backoffice, ya sean desarrolladas, operadas o soportadas mediante plataformas y componentes propios, de terceros o una combinación de ambos. Comprende las actividades de diseño, desarrollo, adquisición, configuración, integración, implementación, operación, monitoreo, supervisión, soporte y mejora continua, así como los procesos, personas, tecnologías, datos y proveedores que intervienen materialmente en su ciclo de vida, conforme al documento DRE-LN-6 Alcance del SGIA.

Se excluyen las decisiones de negocio y los procesos operativos propios de los clientes; la responsabilidad primaria sobre la calidad, integridad y actualización de la información suministrada directamente por estos; el desarrollo de modelos fundacionales de terceros sobre los cuales BPM Consulting no ejerce control directo; y los sistemas de IA que no formen parte de las soluciones incluidas en el SGIA ni estén bajo su responsabilidad contractual, control o intervención material.

Estas exclusiones no limitan la definición de requisitos, la evaluación, el monitoreo ni la gestión de los riesgos, impactos o dependencias asociados con dichos elementos cuando puedan afectar las soluciones o servicios comprendidos dentro del alcance del SGIA.

3. Fundamentos

Esta política se basa en la estrategia corporativa de BPM Consulting, que integra la unidad de negocio de Soluciones de Inteligencia Artificial como eje de crecimiento, los valores organizacionales, los criterios de riesgo y niveles de tolerancia aprobados por la alta dirección, y la naturaleza y criticidad de los sistemas de IA incluidos en el alcance del SGIA.

Considera además los requisitos legales, regulatorios, contractuales y organizacionales aplicables, incluida la normativa colombiana de protección de datos personales, el entorno de riesgo en que opera la organización y los posibles impactos de los sistemas de IA sobre las partes interesadas, en particular clientes y usuarios atendidos por los canales de IA.



Sede Principal
Cra. 17 N° 164 - 25
Bogotá, Colombia

Sede Alterna
Av. Calle 13 N° 108 - 85
Zona franca Bogotá, Colombia



Línea Administrativa: (601) 756 9094
Línea Comercial: (601)390 2000
Chat Comercial (Whatsapp): (+57) 322 659 008

4. Principios

- a. **Gobierno corporativo:** las decisiones de priorización, aceptación de riesgos, aprobación, despliegue, cambios significativos y retiro de las soluciones de IA se someten a las instancias de gobierno, responsabilidades y autoridades definidas para el SGIA.
- b. **Idoneidad y desempeño:** el desarrollo, adquisición y gestión de los sistemas de IA y de sus activos —modelos, datos e integraciones— se realizan bajo controles proporcionales de calidad, desempeño, trazabilidad y gestión de cambios. Las soluciones se prueban, aprueban y supervisan conforme a los requisitos y criterios de aceptación definidos para cada servicio.
- c. **Uso responsable y respeto por las personas:** las soluciones de IA se diseñan y operan mediante la identificación y tratamiento proporcional de los riesgos de impactos indebidos, discriminatorios o desproporcionados sobre las personas y grupos potencialmente afectados, considerando su finalidad, contexto de uso y nivel de riesgo.
- d. **Gestión de riesgos e impactos:** los riesgos e impactos asociados a los sistemas de IA se identifican, evalúan, tratan y monitorean a lo largo de su ciclo de vida, considerando su finalidad, uso previsto, contexto de aplicación y criticidad, y aplicando medidas proporcionales al nivel de riesgo.
- e. **Responsabilidad y rendición de cuentas:** la utilización de sistemas de IA, propios o provistos total o parcialmente por terceros, no elimina ni transfiere las responsabilidades asignadas a las personas, procesos y autoridades de BPM Consulting que participan en su diseño, desarrollo, configuración, integración, aprobación, contratación, operación, supervisión o gestión. Las responsabilidades se asignarán de acuerdo con el grado de control, intervención y capacidad de influencia de BPM Consulting sobre cada solución y durante su ciclo de vida.
- f. **Transparencia y supervisión humana:** los usuarios son informados, de manera apropiada al contexto, cuando interactúan con un sistema de IA. Las soluciones disponen de mecanismos de orientación, escalamiento o intervención humana cuando la naturaleza del servicio, el nivel de riesgo y/o los acuerdos con el cliente así lo requieran.
- g. **Protección de datos y seguridad de la información:** el tratamiento de datos personales y la seguridad de las soluciones de IA se gestionan conforme a la Política de Protección de Datos Personales, la Política General de Seguridad de la Información y los demás controles corporativos aplicables.
- h. **Gestión de terceros:** los proveedores y los sistemas, plataformas, modelos o componentes tecnológicos de terceros que intervengan materialmente en las soluciones de IA se gestionan mediante requisitos de evaluación, selección, contratación, monitoreo y control, según corresponda, proporcionales a su criticidad, nivel de riesgo, dependencia tecnológica y capacidad real de control o influencia de BPM Consulting.



Sede Principal

Cra. 17 N° 164 - 25
Bogotá, Colombia

Sede Alterna

Av. Calle 13 N° 108 - 85
Zona franca Bogotá, Colombia



Línea Administrativa: (601) 756 9094

Línea Comercial: (601)390 2000

Chat Comercial (Whatsapp): (+57) 322 659 008

5. Compromisos

La organización se compromete con:

- a. Cumplir los requisitos legales, regulatorios, contractuales, normativos y organizacionales aplicables a los sistemas de IA incluidos en el SGIA.
- b. Asegurar la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos y financieros adecuados y proporcionales para implementar, mantener y mejorar el SGIA.
- c. Establecer objetivos de IA coherentes con esta política, medibles cuando sea viable, con responsables, recursos, plazos, seguimiento y actualización, considerando el desempeño y la confiabilidad de las soluciones, la gestión de riesgos e impactos, el cumplimiento de requisitos, la satisfacción de clientes y usuarios, las competencias y la mejora continua del SGIA.
- d. Fortalecer las competencias y la toma de conciencia de las personas que desarrollan actividades bajo el control de BPM Consulting y establecer y verificar, cuando corresponda, requisitos de competencia aplicables a terceros pertinentes, de acuerdo con sus funciones, responsabilidades y nivel de intervención en el ciclo de vida de las soluciones de IA.
- e. Disponer y promover mecanismos para el reporte oportuno, tratamiento y escalamiento de incidentes, inquietudes, desviaciones, usos no autorizados o impactos no previstos relacionados con las soluciones de IA, conforme con los procedimientos corporativos aplicables.
- f. Mejorar continuamente la pertinencia, adecuación y eficacia del SGIA con base en el seguimiento, la medición, las auditorías, la revisión por la dirección, la gestión de incidentes y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

6. Alineación con otras políticas

Esta política se articula con la Política General de Seguridad de la Información, la Política de Protección de Datos Personales, el Código de Ética Empresarial, la Política de Seguridad en las Relaciones con Proveedores y la Política del Sistema Integrado de Gestión de BPM Consulting.

Los conflictos entre esta política y otras disposiciones internas se analizan por las instancias competentes, considerando la jerarquía normativa, los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables, los derechos e intereses de las partes afectadas y los riesgos asociados. La decisión, su justificación y las acciones resultantes quedan documentadas.

7. Gestión de desviaciones y excepciones

Toda desviación o excepción frente a esta política requiere justificación documentada, evaluación de riesgos e impactos, definición de controles compensatorios cuando corresponda, vigencia determinada y aprobación de la autoridad establecida en el esquema de gobierno del SGIA antes de su implementación. Las excepciones se registran, monitorean y revisan periódicamente hasta su cierre o renovación formal; ninguna excepción podrá autorizar el incumplimiento de requisitos legales o regulatorios aplicables.



Sede Principal

Cra. 17 N° 164 - 25
Bogotá, Colombia

Sede Alterna

Av. Calle 13 N° 108 - 85
Zona franca Bogotá, Colombia



Línea Administrativa: (601) 756 9094

Línea Comercial: (601)390 2000

Chat Comercial (Whatsapp): (+57) 322 659 008

8. Comunicación y disponibilidad

Esta política se mantiene como información documentada, se comunica a las personas que desarrollan actividades bajo el control de BPM Consulting y a los terceros pertinentes que intervienen en el SGIA, y se pone a disposición de clientes y demás partes interesadas pertinentes por los canales definidos por la organización. La comunicación y la toma de conciencia se realizan de manera proporcional a las funciones y responsabilidades de cada parte, y se conserva evidencia de su ejecución.

9. Revisión

La alta dirección es responsable de aprobar y asegurar la vigencia de esta política. La Gerencia de Control, Mejora e Innovación coordina su revisión al menos una vez al año y de forma extraordinaria ante cambios significativos en la estrategia, el alcance del SGIA, las tecnologías, los requisitos aplicables, los riesgos e impactos o los servicios de IA. La revisión considera la pertinencia, adecuación y eficacia de la política; sus resultados se documentan y cualquier modificación se somete a aprobación de la alta dirección.



Sede Principal

Cra. 17 N° 164 - 25
Bogotá, Colombia

Sede Alterna

Av. Calle 13 N° 108 - 85
Zona franca Bogotá, Colombia



Línea Administrativa: (601) 756 9094

Línea Comercial: (601) 390 2000

Chat Comercial (Whatsapp): (+57) 322 659 008