

GUIDE

POLÍTICA DE USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN TOTAL SERVICIOS FINANCIEROS

I. Propósito y alcance

Establecer el marco para que el Personal de **Total Servicios Financieros** (en adelante, TSF) comprenda los límites y las mejores prácticas al incorporar Soluciones de Inteligencia Artificial (en adelante, IA) en sus funciones, a fin de garantizar el cumplimiento de principios éticos y legales.

Este documento incluye orientación de gobernanza de alto nivel, brindando al Personal apoyo práctico mediante:

- Descripciones claras de las Soluciones de IA preaprobadas y de los escenarios en los que su uso está permitido o restringido; y
- Instrucciones prácticas para reducir la ambigüedad en casos de uso cotidianos (por ejemplo, redacción, presentaciones e investigación).

Este documento forma parte del Programa de Seguridad de la Información de TSF, y debe leerse conjuntamente con las políticas relacionadas, tales como la Política de Seguridad de la Información y la Política de Protección de Datos, así como con el Código de Ética y Conducta de TSF, la Política Interna de Privacidad y la Política de Contratación de Proveedores.

II. Tipos de Soluciones de IA

TSF divide las Soluciones de IA en tres (3) categorías:

1. **Totalmente internas:** Soluciones de IA de propiedad, desarrollo y gestión íntegramente a cargo de TSF.
2. **Especializaciones exclusivas de terceros:** Soluciones de IA alojadas y gestionadas por un Proveedor de Servicios de Terceros ("PST") en nombre de TSF. Estos modelos son diseñados por el PST, pero el uso de la solución es exclusivo para TSF. Todas las entradas y datos son proporcionados por TSF, es decir, no existe interacción ni entrenamiento con Información ajena a TSF. La capacidad de TSF para revisar el código fuente o la lógica que impulsa la IA variará según el acuerdo contractual con el PST.
3. **Modelos fundacionales o generativos ("Soluciones de IA Generativa"):** Soluciones de IA disponibles públicamente o de manera comercial que generan respuestas a partir de grandes cantidades de datos introducidos en el modelo (por ejemplo, OpenAI, ChatGPT, Gemini). TSF no posee ni controla el código fuente o la lógica utilizada para procesar los datos, ni controla el entorno en el que se entrena la Solución de IA.

III. Usos permitidos (sin notificación previa)

- a) **Soluciones de IA no generativa** (Totalmente internas o Especializaciones exclusivas de terceros, según se define en la Sección II): No se requiere notificación previa para estas Soluciones de IA. Sin embargo, se alienta al Personal a ponerse en contacto con la Oficialía de Cumplimiento Normativo (a través de Normativo@totalsf.com.pe), para:

Sobre estos temas, especialmente si tiene preguntas sobre privacidad, seguridad y aplicación coherente, el Personal puede ponerse en contacto con la Oficialía de Cumplimiento Normativo. Además, el Personal debe cumplir con todas las demás políticas de TSF al utilizar Soluciones de IA no generativa, incluidas las políticas mencionadas anteriormente en la Sección I y, en determinadas circunstancias (por ejemplo, PST), la política de compras de TSF.

- b) **Soluciones de IA generativa:** Las herramientas de IA generativa podrán utilizarse sin notificación previa en los casos de uso de bajo riesgo que se detallan a continuación, siempre que se respeten las restricciones establecidas en la Sección V (Usos prohibidos), en particular aquellas relativas al ingreso de Información Confidencial:
- Redacción de documentos (por ejemplo, propuestas, sugerencias o generación de esquemas)
 - Asistencia lingüística (correcciones y traducciones)

GUIDE

- Apoyo a la investigación (por ejemplo, tendencias y datos puntuales)
- Colaboración (por ejemplo, generación de ideas y lluvia de ideas)
- Desarrollo de materiales educativos.

Nota importante: A pesar de sus impresionantes capacidades, las Soluciones de IA Generativa no son infalibles y pueden producir resultados inexactos. El Personal debe: (i) tener presente que los resultados generados por IA no sustituyen el pensamiento crítico, el análisis ni el sentido común, y (ii) actuar con cautela y verificar la exactitud de los resultados obtenidos antes de tomar decisiones basadas en ellos.

IV. Usos que requieren notificación previa

Antes de adquirir o utilizar Soluciones de IA Generativa en cualquiera de los escenarios descritos a continuación, debe notificar a la Oficialía de Cumplimiento Normativo enviando un correo electrónico a Normativo@totalsf.com.pe. Dicha notificación es principalmente informativa y no constituye una aprobación previa. Sin embargo, la Oficialía de Cumplimiento Normativo, en coordinación con el área de Tecnología de la Información de la Gerencia de Excelencia Operacional, se reserva el derecho de suspender o prohibir un uso propuesto si plantea preocupaciones legales, de cumplimiento o de seguridad.

1. **Pilotos, adquisición o despliegue de herramientas:** Se requiere notificación previa antes de probar, pilotear o comprar cualquier herramienta de IA Generativa para uso empresarial. Esto incluye herramientas como ChatGPT Enterprise, Claude Teams o cualquier otra solución que no haya sido preaprobada por la Empresa.
2. **Interacción con clientes o Personal:** Si la Solución de IA Generativa interactuará directamente con clientes o con el Personal —como, entre otros, bots de atención al cliente impulsados por IA o asistentes de RR. HH. dirigidos a empleados—, debe notificar previamente a la Oficialía de Cumplimiento Normativo.
3. **Procesos, aplicaciones y soluciones:** Cualquier uso de Soluciones de IA Generativa que implique el desarrollo o la implementación de procesos empresariales, aplicaciones comerciales o soluciones técnicas requiere notificación previa. Esto incluye casos de uso que impliquen interacción con sistemas o recursos de información de TSF (como APIs), o cualquier forma de interacción con clientes o empleados.
4. **Propiedad intelectual:** También debe obtener aprobación previa de la Gerencia Legal de TSF antes de utilizar Soluciones de IA Generativa para generar contenido que la Empresa pueda desear proteger mediante derechos de propiedad intelectual, tales como derechos de autor, marcas registradas o patentes. Además, el Personal no debe utilizar ningún resultado generado por IA Generativa que pueda estar protegido por derechos de propiedad intelectual de terceros, salvo autorización de la Gerencia Legal.

V. Usos prohibidos

Los usos enumerados a continuación están estrictamente prohibidos. Estos pueden aplicarse de manera independiente o conjuntamente con casos de uso que de otro modo estén permitidos:

- **No debe ingresarse Información Confidencial en Soluciones de IA Generativa, salvo cuando se utilicen herramientas específicas expresamente autorizadas para dicho uso conforme a la Matriz de Uso de IA que figura a continuación.** Esto incluye Información de TSF, secretos comerciales de la Empresa, datos de red, estrategias corporativas y planes de negocio, Información Personal de clientes y empleados, datos financieros y cualquier otra información sensible. El uso indebido de esta información, en particular de los datos de empleados y clientes, puede tener impactos adversos significativos para la Empresa, incluidas multas, demandas y daños reputacionales y de marca. Además, el Personal no debe solicitar a herramientas de IA generativa que produzcan información sensible o confidencial.
- Las Soluciones de IA no deben utilizarse para suplantar a TSF, a su Personal o a terceros, ni para tergiversar las opiniones o políticas de TSF.

GUIDE

- Las Soluciones de IA no deben utilizarse para intentar acceder sin autorización a ningún sistema, participar en actividades maliciosas ni generar contenido ilegal, no ético, sesgado o discriminatorio.

VI. Matriz de uso

Aunque TSF no ofrece actualmente una solución de IA Generativa para toda la empresa, TSF ha preaprobado ciertas versiones empresariales de Soluciones de IA Generativa.

Las herramientas o soluciones no enumeradas explícitamente en la Matriz de Uso de IA no están aprobadas para su uso en TSF. Si desea proponer una nueva herramienta para revisión, envíela a través de Normativo@totalsf.com.pe. La Oficialía de Cumplimiento Normativo, en conjunto con el área de Tecnología de la Información de la Gerencia de Excelencia Operacional, evaluará la solución e informará sobre cualquier caso de uso aprobado.

La matriz se actualiza periódicamente a medida que se evalúan nuevas herramientas, por lo que debe revisarla con regularidad para consultar la orientación más reciente.

Variante de herramienta	Estado	Usos permitidos	Restricciones / Notas	Más adecuado para
ChatGPT (Free / Plus)	⚠Uso limitado	Sección III - usos permitidos.	Usos prohibidos según la Sección V.	Uso personal ligero, sin información de TSF
ChatGPT (Team / Enterprise)	No aprobado	No usar.		Para usar un nuevo servicio de IA, envíe una solicitud a Normativo@totalsf.com.pe
Copilot (MS 365 Enterprise)	Aprobado	Sección III - usos permitidos, y las siguientes integraciones de aplicaciones: - Correo electrónico de Microsoft Outlook (por ejemplo, análisis o resumen de correos) - Excel (por ejemplo, automatización de cálculos de modelos financieros) - PowerPoint (por ejemplo, generación de presentaciones o actualizaciones de estado de proyectos) - Word (por ejemplo, resúmenes ejecutivos) - MS Teams	No todo el Personal con una licencia de Microsoft tiene acceso a Copilot MS 365 Enterprise. Úselo únicamente dentro del entorno empresarial con licencia de Microsoft Office 365 (es decir, debe haber iniciado sesión en Office 365 con su cuenta de TSF). NO se requiere enmascaramiento ni anonimización de datos al utilizar Copilot MS 365 Enterprise.	Mejorar la productividad en herramientas de Microsoft como Word, Excel, Teams, Outlook y PowerPoint mediante sugerencias contextuales y automatización.
Copilot (Pro para individuos)	⚠Uso limitado	Sección III - usos permitidos.	Usos prohibidos según la Sección V.	Exploración externa de bajo riesgo para casos de uso de IA en herramientas de Microsoft (sin datos de TSF).
Claude (en todas sus modalidades) (Anthropic)	⚠Uso limitado	Sección III - usos permitidos.		Uso personal ligero, sin información de TSF, salvo autorización previa.
Gemini (Pro)	No aprobado	No usar.		Para usar un nuevo servicio de IA, envíe una solicitud a Normativo@totalsf.com.pe
Otras herramientas de IA (no listadas)	No aprobado	No usar.		Para usar un nuevo servicio de IA, envíe una solicitud a Normativo@totalsf.com.pe

GUIDE

VII. Sanciones por incumplimiento de esta Política

El incumplimiento de la presente Política estará sujeto a las sanciones contempladas en el Reglamento Interno de TSF.

VIII. Contacto y escalamiento

Estas Directrices son solo para uso interno. Para orientación adicional, preguntas, evaluación de herramientas o solicitudes de aprobación relacionadas con el uso de Soluciones de IA, comuníquese con la Oficialía de Cumplimiento Normativo a través de Normativo@totalsf.com.pe.

IX. Definiciones

Los siguientes términos definidos se utilizan en estas Directrices:

“Soluciones de Inteligencia Artificial (IA)” significa cualquier tecnología, software o sistema que incorpore capacidades de inteligencia artificial, incluidas, entre otras, algoritmos de aprendizaje automático, herramientas de procesamiento de lenguaje natural, sistemas de visión por computadora, IA generativa (por ejemplo, ChatGPT) y otras tecnologías basadas en IA.

“Información Confidencial” significa cualquier Información Propietaria, Información Sensible, incluida la Información Personal, o Información Solo para Uso Interno. La Información Confidencial no incluye la Información clasificada como Información Pública.

“Activos de Total Servicios Financieros” significa los dispositivos físicos o sistemas lógicos que TSF utiliza para procesar, almacenar o gestionar la Información o los Datos de TSF, incluidos, entre otros, la infraestructura de red de TSF, centro(s) de operaciones de red, equipos de telecomunicaciones, servidores, computadoras portátiles, computadoras de escritorio, tabletas, teléfonos inteligentes, PDA, software, aplicaciones, sistemas, Dispositivos Móviles, Dispositivos Personales con acceso a la Información o los Datos de TSF, Medios Extraíbles y cualquier otra infraestructura física. Los Activos también incluyen artículos emitidos por TSF, tales como tarjetas de crédito, tarjetas o credenciales de acceso, llaves (por ejemplo, de escritorio, oficina, edificio, cerraduras y gabinetes), suministros de oficina y documentos corporativos.

“Información de Total Servicios Financieros” significa datos en forma física o electrónica que son creados, poseídos, almacenados o gestionados por TSF, incluidos registros comerciales, Información Personal, datos específicamente regulados por ley, activos en la nube, resúmenes, estudios, comunicaciones e investigaciones. Salvo indicación en contrario, la Información de TSF incluye la información clasificada como no pública conforme a la Política de Protección, Clasificación y Retención de Datos.

“Recursos de Información de Total Servicios Financieros” significa los Activos de TSF, los Activos Digitales de TSF y la Información de TSF. Salvo indicación en contrario, las referencias a los Recursos de Información de TSF incluyen sistemas operados por socios comerciales y terceros en nombre de TSF, así como Información de TSF almacenada o procesada por ellos.

“Información Personal” significa información relativa a una persona que puede utilizarse para identificarla, localizarla o contactarla, por sí sola o cuando se combina con otra información personal o de identificación, incluidos, entre otros, nombre; domicilio u otra dirección física; dirección de correo electrónico; número de teléfono; número de DNI u otros identificadores emitidos por el gobierno; número de pasaporte; número de licencia de conducir; número de cuenta bancaria; número de tarjeta de crédito o débito; y características personales, incluidas imagen fotográfica, huellas dactilares, escritura a mano u otros datos biométricos únicos. Con respecto a nuestros clientes, la Información Personal incluye datos de tráfico, datos de ubicación, direcciones IP, datos de uso de internet y datos de uso de decodificadores.

GUIDE

“Personal” significa todos los directores, funcionarios, empleados, agentes, consultores, temporales, voluntarios, agentes de terceros, contratistas y personal contingente de TSF.