

# MANIFIESTO

**POR UNA INTELIGENCIA ARTIFICIAL  
HUMANISTA, ÉTICA Y RESPONSABLE**

 **MAPFRE**



# NUESTROS PRINCIPIOS



**MODELO DE IA HÍBRIDA**



**USO RESPONSABLE**



**IA ÉTICA Y SEGURA**



**PROGRESO CONSTANTE**



**IA SOSTENIBLE**



La inteligencia artificial (IA) tiene el potencial de transformar el mundo, y con él la industria aseguradora. Pero sola no funciona: **su éxito depende de las personas.**

En MAPFRE queremos extraer todo su potencial y mejorar cómo cuidamos a los clientes, empleados, red agencial y más agentes, pero manteniendo nuestra esencia: poniendo a **las personas en el centro.**

Asumimos nuestro papel en el uso de una **IA humanista, ética y responsable**, y reafirmamos nuestro compromiso con una IA **bien gobernada y respetuosa con personas, empresas y planeta.**

En este Manifiesto plasmamos los **cinco principios** por los que se rige nuestro trabajo en esta materia, y animamos a todo tipo de empresas y organizaciones a utilizarlos de inspiración en su camino hacia la mejor inteligencia artificial para todos.

## PRINCIPIO 1

# MODELO DE IA HÍBRIDA

Operar bajo un modelo de IA híbrida, donde se amplíen las capacidades de las personas y se utilice la IA como habilitadora, al tiempo que se extrae valor para el negocio



En MAPFRE estamos convencidos del valor de un modelo híbrido (personas + IA), apelando a la **responsabilidad bidireccional entre MAPFRE y sus empleados** para una adopción proactiva de la IA, apostando por el talento adecuado.



Entendemos la IA como un habilitador, un **complemento al servicio de los empleados y de nuestros clientes** para crecer juntos y potenciar sus capacidades.



Los resultados de las soluciones de inteligencia artificial están totalmente **supeditados a la valoración humana**. Son nuestros equipos, los verdaderos expertos en cada una de nuestras áreas de tecnología, operaciones, negocio, atención al cliente, etc., quienes tienen la última palabra. La **IA debe proporcionar información de valor para una mejor toma de decisiones, nunca sustituir el criterio humano**.



Es necesario **priorizar tecnologías respetuosas con la dignidad y derechos del individuo**: hay que asegurar que la implementación de la IA consiga el máximo impacto positivo posible en la vida de las personas, sin olvidarnos de que tenga un **impacto en el negocio** y cumpliendo en todo momento nuestros pilares estratégicos.

## PRINCIPIO 2

# USO RESPONSABLE

Desarrollar proyectos y soluciones de IA de acuerdo con un uso responsable y bajo principios de buen gobierno



En MAPFRE abogamos por una **estrategia de adopción de la IA responsable y alineada con nuestros objetivos estratégicos y de negocio**, apoyada en un modelo de relación homogéneo, pero flexible.



**No habrá éxito en la aplicación de la IA sin priorizar el dato.** Contar con unas adecuadas estructuras permitirá disponer de un **dato gobernado y de calidad**, que servirá para abordar de manera eficiente las iniciativas de IA.



Para hacer un buen gobierno de la IA, en MAPFRE tenemos nuestro **Centro de IA**, desde el que se coordinan todas las iniciativas de IA en el Grupo, de manera transversal, segura y responsable. Este centro es una **pieza clave del modelo de gobierno global**.

## PRINCIPIO 3

# IA ÉTICA Y SEGURA

Proteger la información y salvaguardar la confianza, promoviendo una IA ética, transparente, confiable, segura y respetuosa



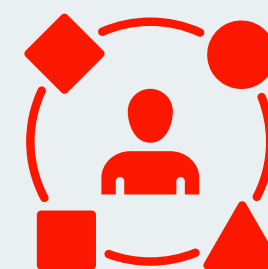
La **complejidad e incertidumbre en la gestión de los riesgos derivados de la IA**, lejos de ser una barrera para su adopción en MAPFRE, ha hecho que se definan y apliquen procedimientos de gestión, marcos de trabajo, herramientas y normativas que permiten gestionar el apetito al riesgo desde un prisma de responsabilidad.



La **normativa y marcos de control**, ya sean internos o externos, **deben gestionarse sin perjudicar la ejecución de pruebas de concepto**. MAPFRE emplea mecanismos ajustados y ágiles, estableciendo límites de responsabilidad, y adaptándose a los diferentes mercados en los que opera.



La **seguridad y privacidad son una prioridad**. MAPFRE ya aplica políticas responsables en el uso de la IA para evaluar riesgos y proteger la información.



MAPFRE ha establecido **marcos normativos para que la IA cumpla con principios éticos**, aplicando políticas responsables en la evaluación de riesgos, prevención de sesgos, no discriminación y protección de la información, amplificando los valores de la empresa.



Es indispensable **fomentar una cultura ética de IA**, algo que en MAPFRE se realiza a través de programas de sensibilización y formación, destacando la importancia de un enfoque ético en la adopción de la IA para todos los perfiles, ya que impacta a todas las personas.

## PRINCIPIO 4

# PROGRESO CONSTANTE

Impulsar un futuro con creatividad y progreso constante, en el que las personas puedan desarrollarse y explotar todo su potencial



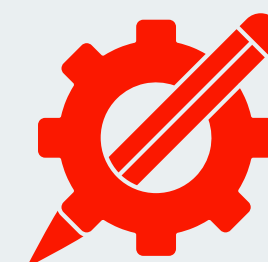
Las **personas desempeñan un papel fundamental como catalizadoras del cambio**, residiendo en ellas la capacidad de impulsar, abrazar y adoptar la IA. La velocidad de transformación de las compañías depende de la capacitación y ambición de los equipos en el uso de nuevas soluciones que permitan hacer mejor las cosas.



Para una adopción efectiva de la IA, es necesario **crear una cultura de mejora continua y crítica constructiva**. Se debe renovar lo que funciona, con la identificación proactiva de nuevas iniciativas y casos de uso. La **IA debe ser vista como un facilitador estratégico y operativo**, impulsando eficiencia, nuevos negocios y formas de relación.



MAPFRE garantiza que las personas tengan la **formación y conocimiento necesarios para tomar decisiones informadas y promover el uso de la IA**, siendo todo ello factores relevantes para reconocimiento. El objetivo es que los **empleados progresen y se desarrollen, explotando todo su potencial** y ayudándoles a lograrlo.



La transformación requiere el desarrollo y la formación constante de los equipos, con planes adaptados a cada perfil. En MAPFRE, la **estrategia de IA se centra en el talento interno y en enriquecer con talento externo**, trabajando en equipos multidisciplinarios que aúnen conocimiento del negocio y habilidades técnicas.

## PRINCIPIO 5

# IA SOSTENIBLE

Alinear el desarrollo de la IA con los compromisos de sostenibilidad propios y públicos, atendiendo a criterios medioambientales y sociales



**Si la IA no es sostenible, no estamos haciendo un uso responsable de ella.** Esto implica emplearla sólo cuando tenga sentido, y no por atender a una tendencia. Nos tenemos que preguntar si la IA es el medio para obtener los resultados que buscamos, o hay otras formas de llegar mejor a ellos.



Siendo las personas la columna vertebral de la aplicación de la IA en MAPFRE, la **gestión ética de la IA se posiciona como centro en línea con el compromiso de Responsabilidad Social de la compañía**, con nuestro entorno y con las personas, con visión de largo plazo, trabajando por y para la mejora de la sociedad en su conjunto. **No podemos entender nuestra actividad empresarial sin trabajar en paralelo por un mundo más sostenible y solidario.**