

Declaración de la Política de Inteligencia Artificial

1. Objetivo y alcance

La inteligencia artificial (en adelante IA) constituye un **activo estratégico** para Mutua Universal, al permitir mejorar la eficiencia y la productividad, transformar la experiencia de usuario/a y, el refuerzo en la toma de decisiones basada en datos, impulsando la transformación digital de la organización.

Conscientes de que su adopción implica riesgos de naturaleza **ética, legal, operativa y reputacional**, Mutua Universal establece la presente declaración.

El objetivo es **garantizar un uso responsable, profesional, seguro y alineado con el marco normativo vigente y de referencia**, en particular con el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act), la normativa de protección de datos personales vigente y los marcos de seguridad aplicables.

La presente declaración se alinea con las normativas internas corporativas, en concreto con:

- Política de Seguridad de la Información.
- Política de Gestión de Riesgos y el resto de marco normativo interno de la entidad.
- Sistema interno de Gestión de Protección de Datos.
- Política integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa.
- Código de Conducta corporativo y el resto de los Códigos de Conducta específicos, cuyos principios éticos y de integridad resulten de aplicación al uso de los sistemas de IA.

Esta declaración se aplica a:

- Todo el personal de Mutua Universal,
- empresas proveedoras y terceras que actúen en su nombre,
- todos los sistemas de IA utilizados en la Entidad, ya sean desarrollados internamente o proporcionados por terceras personas,
- y las personas integrantes de los Órganos de Gobierno y Comisiones Participativas.

2. Estrategia corporativa

La aplicación de la IA se priorizará en ámbitos como la **calidad asistencial, la optimización de procesos, la personalización de servicios y la analítica avanzada**, contribuyendo a una organización más ágil, innovadora y orientada a las personas, y promoviendo al mismo tiempo una **cultura de innovación responsable** que combine avance tecnológico con prudencia y responsabilidad.

Este enfoque permite una adopción **progresiva, escalable y alineada con los sistemas existentes**, regida por principios de desarrollo responsable desde el diseño, orientación a valor, integración, escalabilidad y gestión del cambio.

3. Principios

La inteligencia artificial en Mutua Universal se rige por los siguientes principios fundamentales:

- **Protección de los Derechos Fundamentales**, la IA se utiliza preservando la dignidad humana, la equidad y la no discriminación, mediante la adopción de medidas para prevenir y mitigar sesgos, y atender a la diversidad.

- **Uso autorizado**, el uso de la IA se limita exclusivamente a soluciones corporativas autorizadas, integradas y gobernadas conforme al modelo establecido, quedando expresamente prohibido el uso de herramientas no aprobadas o no controladas.
- **Gestión de riesgos**, el uso de sistemas de IA se evalúa y gestiona conforme al Sistema Interno de Gestión de Riesgos corporativo, mediante la clasificación de los sistemas, la aplicación de controles proporcionales, su supervisión continua y garantizando la sostenibilidad operativa.
- **Supervisión humana**, se garantiza que la IA actúe como apoyo a la decisión y nunca como sustitución de la responsabilidad humana.
- **Transparencia y fiabilidad**, se promueve que los resultados generados por los sistemas de IA sean explicables, trazables y adecuadamente validados por las personas usuarias, informando de su uso cuando corresponda.
- **Privacidad**, se garantiza la protección de los datos personales, la confidencialidad de la información y el respeto a la propiedad intelectual.
- **Seguridad de la información**, el uso de los sistemas de IA se ajusta a la normativa vigente y a los estándares corporativos recogidos en la Política de Seguridad de la Información.

4. Modelo de gobernanza

Mutua Universal adopta un **modelo de gobernanza**, que combina un control centralizado con una ejecución descentralizada en las direcciones de la Entidad.

La **Oficina de Inteligencia Artificial** (en adelante OIA) actúa como órgano central, responsable de definir la estrategia, establecer el marco normativo y coordinar el modelo de gobernanza.

Este modelo se apoya mediante órganos de gobierno especializados que aseguran la separación de funciones:

- **Comité Estratégico de IA**, que aprueba la visión y ambición estratégica de la IA así como la hoja de ruta anual.
- **Comité de Seguridad de la Información**, que garantiza el cumplimiento normativo y supervisión técnica.
- **Comité Ético de IA**, que supervisa los riesgos éticos y reputacionales, así como los Derechos Fundamentales.

El modelo se completa con **responsables locales de IA**, profesionales designados en cada Dirección de la Entidad, que aseguran la implantación operativa y la alineación con las directrices corporativas.

5. Modelo de gestión y control

Mutua Universal establecerá y mantendrá un modelo de gestión y control de los sistemas de IA, **basado en el riesgo y alineado con la normativa aplicable**, que incluirá un inventario actualizado de las soluciones en uso, su clasificación previa conforme a la categoría de riesgo que corresponda, su revisión periódica para verificar el mantenimiento de los requisitos exigibles y la monitorización continua de su utilización, con el fin de detectar posibles incumplimientos y adoptar las medidas oportunas.

Asimismo, Mutua Universal revisará periódicamente la Política de Inteligencia Artificial para garantizar su adaptación a la evolución normativa, tecnológica y estratégica.

6. Cumplimiento y responsabilidades

El uso de la IA deberá realizarse exclusivamente en el **marco de la actividad profesional y mediante herramientas y accesos autorizados**, respetando los principios establecidos en esta declaración.

No está permitido:

- El uso de herramientas no autorizadas,
- el uso de herramientas autorizadas saltándose los controles de seguridad que se establezcan para el uso de éstas,
- el tratamiento indebido de información sensible,
- la utilización de IA sin la supervisión requerida,
- la introducción de información confidencial o datos personales en herramientas no autorizadas,
- así como los usos expresamente prohibidos por el AI Act.

El modelo se basa, en el ámbito interno de Mutua Universal, en un principio de **responsabilidad compartida**, en el que la OIA define y coordina, los órganos de gobierno supervisan, los responsables locales de IA ejecutan y las personas usuarias aplican un uso responsable de la IA.

Mutua Universal, en el ámbito de sus competencias, se compromete a trasladar la Política de IA y exigir las **responsabilidades procedentes** a toda persona física o jurídica, incluidos proveedores y terceros que desarrollen, suministren o proporcionen sistemas de IA.

7. Personas y compromiso institucional

La implantación de la IA implica una **transformación organizativa y cultural**. Mutua Universal establece como prioridad la alfabetización en IA, la formación continua, el impulso de una cultura innovadora y el acompañamiento al cambio para asegurar una adopción efectiva y responsable.

Mutua Universal reafirma su compromiso con un **uso responsable** de la inteligencia artificial, basado en los principios fundamentales presentes en esta declaración.

8. Aprobación y entrada en vigor

La presente declaración formaliza la Política de Inteligencia Artificial, que entrará en vigor en la fecha de su publicación, 15 de mayo de 2026 y, permanecerá vigente hasta su sustitución por una nueva versión.

Esta Política será difundida y accesible a empleados y partes interesadas, con el compromiso de la Dirección, junto con la documentación asociada que establecen las obligaciones, responsabilidades, controles y medidas de seguridad, con el objetivo de garantizar un uso seguro, responsable y conforme al marco normativo aplicable.



Juan Güell Ubillos
Director General