

Diego Bodas (MAPFRE): “La huella digital de los contagios y su evolución será esencial para prepararnos para futuras emergencias”



MAPFRE es una de las empresas pioneras en la utilización de herramientas de análisis de datos y de “inteligencia artificial” en la gestión aseguradora. Después de participar con una ponencia en el seminario “Huella digital ¿servidumbre o servicio?”, Diego Bodas Sagi, *Lead Data Scientist* de MAPFRE, ha respondido a las preguntas de la Fundación en relación con la emergencia COVID-19.

¿De qué forma concreta sirve el análisis de datos y la inteligencia artificial en la gestión de servicios y atención al asegurado en una emergencia como la actual?

Las empresas aseguradoras se ven confrontadas a riesgos imprevisibles y totalmente nuevos, ya sea en su dimensión como en su frecuencia. Recientemente nos hemos encontrado con acontecimientos atmosféricos catastróficos como las “DANA”, por ejemplo, que suponen miles de intervenciones instantáneas y puntuales. En la pandemia actual, nos encontramos también ante nuevos desafíos, tanto por sus efectos en salud como por sus consecuencias en empresas, por el incremento de los riesgos informáticos, y por sus consecuencias económicas devastadoras.

A nivel económico, la utilización de algoritmos en la simulación de escenarios es imprescindible para poder afrontar correctamente el futuro y apoyar a clientes y proveedores en la medida de nuestras posibilidades, buscando una pronta recuperación económica. En lo que se refiere a la salud, aplicaciones basadas en IA pueden servir para monitorizar la situación de los enfermos y darles seguimiento de forma óptima y segura.



¿Se podrán sacar conclusiones operativas para la prevención de daños del análisis de los datos de la epidemia actual?

Sin lugar a dudas. El análisis estadístico de los contagios y su evolución será esencial para prepararnos para futuras emergencias. Pero será esencial también analizar la experiencia de otros ámbitos, no solo de lo acaecido desde el punto de vista de salud. Recopilar y analizar datos de calidad relacionados con el contexto socioeconómico nos puede ayudar a diseñar el mejor camino para salir lo antes posible de futuras crisis.

Y tampoco nos olvidemos de otro sector, el educativo: lo sucedido en estos tristes meses podrá darnos pistas de los puntos de mejora que tenemos a nivel educativo, así como de nuestras fortalezas, a nivel de recursos, temarios, formación docente.

Algunas voces expresan dudas sobre el uso de datos en la personalización de las ofertas de seguros, que podría dar lugar a discriminación. ¿Cómo evitan las entidades aseguradoras que el uso de inteligencia artificial produzca efectos selectivos injustos entre asegurados o demandantes de cobertura aseguradora?

Estos son temas muy regulados, a nivel europeo y en España, y muy vigilados por el órgano de control. Ante todo, se trata de determinar qué procesos son susceptibles de automatización completa o, por el contrario, en qué casos el modelo de inteligencia artificial se limitará a aportar información para la toma de decisión final por un humano.

Una vez realizado este análisis previo de hasta dónde se puede automatizar, tenemos líneas muy claras. En primer lugar, interpretar los resultados: tenemos un equipo analítico con altas capacidades técnicas y formado en materias de interpretabilidad y monitorización de modelos, regulación y protección de datos. Las herramientas de inteligencia artificial son una ayuda al discernimiento, precisamente para despejar eventuales prejuicios; nos ayudan a llegar a conclusiones objetivas y coherentes; y como las máquinas no “entienden” lo que hacen y tienen serias dificultades para responder de manera fiable ante eventos que no han procesado previamente, sometemos los resultados a un estrecho control interpretativo. En segundo lugar, los controles internos de la compañía revisan severamente los procesos automatizados y el trabajo de los equipos técnicos, de forma independiente, tanto a través del departamento de auditoría, como a través del área de seguridad y cumplimiento de la regulación sobre protección de datos. En tercer lugar, trabajamos con los reguladores y otras compañías para afrontar colaborativamente los retos que depara el futuro: MAPFRE está presente en varios foros donde intercambia información con agentes públicos y privados, con el objetivo de estar alineado con las expectativas, necesidades y demandas de la sociedad y el entorno regulatorio.