



Declaración de Principios para una Inteligencia Artificial Responsable

Nuestro compromiso con una IA segura, transparente y centrada en las personas





Declaración de Principios
para una Inteligencia Artificial
Responsable

Nuestro compromiso



En ACTIONS creemos que la Inteligencia Artificial representa una de las mayores oportunidades para transformar la relación entre las organizaciones y sus clientes, optimizar procesos y generar nuevas oportunidades de crecimiento.

Sin embargo, también somos conscientes de que su verdadero valor no depende únicamente de su capacidad tecnológica, sino de la forma en que se diseña, se implanta y se utiliza.

La confianza no nace de la tecnología. Nace de las personas que la desarrollan, de las decisiones que la gobiernan y del compromiso con el que se aplica.

Por ello, en ACTIONS asumimos el compromiso de desarrollar y utilizar la Inteligencia Artificial de forma responsable, segura y transparente, garantizando que siempre esté al servicio de las personas, de nuestros clientes y de la sociedad.

Esta Declaración recoge los principios que inspiran nuestra forma de entender la Inteligencia Artificial y orientan la evolución de nuestro modelo de gobierno.



Nuestros principios

1 La Inteligencia Artificial al servicio de las personas

Creemos que la Inteligencia Artificial debe complementar el conocimiento, la creatividad y la experiencia de las personas, nunca sustituir su criterio profesional ni su responsabilidad.

Las decisiones que puedan afectar a clientes, empleados o a la actividad de nuestros clientes deberán mantener siempre la intervención y supervisión humana.

2 Innovación responsable

La innovación solo genera valor cuando se desarrolla de forma responsable.

Promovemos el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial que aporten mejoras reales a nuestros clientes, evaluando siempre su impacto, sus riesgos y los beneficios que generan.

Innovar también significa saber cuándo una tecnología debe utilizarse y cuándo no.

3 Seguridad y privacidad desde el diseño

La protección de la información constituye uno de los pilares fundamentales de nuestro compromiso.

Aplicamos medidas destinadas a minimizar la exposición de datos personales y confidenciales, promoviendo el uso de información anonimizada o pseudonimizada siempre que resulte posible.

La seguridad y la privacidad forman parte del diseño de nuestros procesos desde su origen.

La gestión de los riesgos asociados al uso de la Inteligencia Artificial forma parte de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. ACTIONS integra la evaluación de estos riesgos dentro de sus procesos de ciberseguridad, continuidad del negocio y protección de la información, aplicando los controles necesarios para minimizar vulnerabilidades y garantizar un uso seguro de esta tecnología.



4 **Transparencia y confianza**

Creemos que nuestros clientes tienen derecho a conocer cómo utilizamos la Inteligencia Artificial y bajo qué criterios se aplica.

Promovemos un uso transparente de estas tecnologías, evitando generar expectativas poco realistas y favoreciendo relaciones basadas en la confianza.

5 **Calidad, fiabilidad y uso responsable**

La Inteligencia Artificial es una herramienta de apoyo que complementa el criterio profesional, pero no lo sustituye.

Somos conscientes de que los sistemas de IA pueden generar errores, sesgos o información inexacta. Por ello, promovemos la revisión de los resultados cuando puedan afectar a clientes, procesos o decisiones relevantes.

Asimismo, impulsamos un uso responsable de la Inteligencia Artificial, orientado exclusivamente a fines legítimos y alineado con nuestros valores, evitando cualquier utilización que pueda generar discriminación, fraude o vulneración de derechos.

6 **Cumplimiento normativo y ética**

Nuestro compromiso incluye el respeto a la legislación aplicable y a los principios éticos que deben regir el desarrollo y utilización de la Inteligencia Artificial.

Trabajamos para mantener nuestras prácticas alineadas con el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act), el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y el resto del marco normativo aplicable.

7 **Mejora continua**

La Inteligencia Artificial evoluciona constantemente y nuestro compromiso evoluciona con ella.

Revisamos periódicamente nuestras prácticas, incorporamos nuevas medidas de control y reforzamos nuestro modelo de gobierno para responder a los nuevos retos tecnológicos y regulatorios.



8

Compromiso con nuestros clientes

Nuestro objetivo es que la Inteligencia Artificial aporte valor sin comprometer la seguridad, la privacidad ni la confianza depositada por nuestros clientes.

Entendemos que la verdadera innovación no consiste únicamente en incorporar nuevas tecnologías, sino en utilizarlas con responsabilidad, transparencia y sentido ético.

Cómo hacemos realidad estos principios

Nuestro compromiso se materializa mediante un modelo de gestión basado en buenas prácticas de gobierno corporativo, entre las que destacan:

- Utilización de herramientas de Inteligencia Artificial autorizadas y gestionadas mediante entornos corporativos.
- Evaluación previa de nuevas soluciones antes de su incorporación a nuestros procesos.
- Protección de la información y aplicación de medidas de privacidad desde el diseño.
- Supervisión humana en los procesos y decisiones relevantes.
- Formación continua de nuestros profesionales en el uso responsable de la Inteligencia Artificial.
- Revisión periódica de nuestras prácticas para garantizar su adecuación a la evolución tecnológica y normativa.

Este compromiso se sustenta en un modelo de gestión respaldado por sistemas y certificaciones reconocidos, entre los que destacan:

- Certificación **ISO/IEC 27001** del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Certificación **ISO 9001** del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Compromiso con las buenas prácticas de ciberseguridad acreditado mediante la calificación Mature de **Cybervadis**.
- Compromiso con las prácticas empresariales responsables en materia ambiental, social, ética y de gobernanza acreditado mediante el sello Bronze de **EcoVadis**.



Declaración de Principios
para una Inteligencia Artificial
Responsable

Nuestro compromiso continúa

La Inteligencia Artificial seguirá transformando la forma en que trabajamos, nos comunicamos y prestamos servicio a nuestros clientes.

En ACTIONS queremos formar parte de esa transformación desde la responsabilidad, la confianza y la excelencia.

Continuaremos evolucionando nuestro modelo de gobierno de la Inteligencia Artificial para seguir ofreciendo soluciones innovadoras que combinen tecnología, conocimiento y compromiso con las personas.

Porque creemos que la confianza es el verdadero motor de la innovación.

Marco de referencia

Esta Declaración de Principios se inspira en los principales marcos normativos, estándares internacionales y buenas prácticas que promueven un desarrollo y utilización responsable de la Inteligencia Artificial, la protección de la información, la calidad y la mejora continua. ACTIONS desarrolla su modelo de gobierno de la IA tomando estos marcos como referencia para su evolución y aplicación.

Entre ellos destacan:

- Reglamento (UE) 2024/1689 sobre Inteligencia Artificial (AI Act).
- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- ISO/IEC 27001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Directrices del Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB).
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



Declaración de Principios
para una Inteligencia Artificial
Responsable

Esta Declaración evolucionará conforme lo hagan estos marcos de referencia, la tecnología y las mejores prácticas en materia de gobierno de la Inteligencia Artificial.

Antonio Huedo
Director General
M ACTIONS DATA, S.L.