Qui treballa per a qui?



L'entitat, el mutualista
i la trobada entre els seus agents

Què és un agent d’IA?

Un sistema que interpreta un encàrrec, utilitza eines i completa passos dins dels permisos concedits.

Exemple quotidià: «Organitza’m un viatge d’una setmana. Compara opcions, prepara l’itinerari i demana’m confirmació abans de pagar.»

Un assistent d’IA

«Què necessito per organitzar aquest viatge?»

Un agent: actua

«Compara opcions, prepara reserves i deixa’m decidir abans del pagament.»

La diferència clau: pot completar passos d’una tasca, no només explicar-los.

Com funciona un agent d'IA?



OBJECTIU

Què ha d'aconseguir?

EINES

A quins sistemes i dades pot accedir?

PERMISOS

Què està autoritzat a fer?

ACCIÓ

Què executa realment?

VERIFICACIÓ

Com sabem que ho ha fet bé?

Separar accés, permís i verificació evita confondre "pot veure" amb "pot actuar".

Exemple: pot consultar opcions sense pagar, preparar una reserva sense confirmar-la o proposar alternatives si el pressupost no encaixa. Però també podria confirmar la reserva i efectuar el pagament, si disposa dels permisos i l'autorització necessaris.

Internet: creix el trànsit automatitzat i emergeixen els agents d'IA

TRÀNSIT WEB AUTOMATITZAT

53%

Generat per bots

47% generat per persones



ACTIVITAT DELS AGENTS D'IA

+1.700%

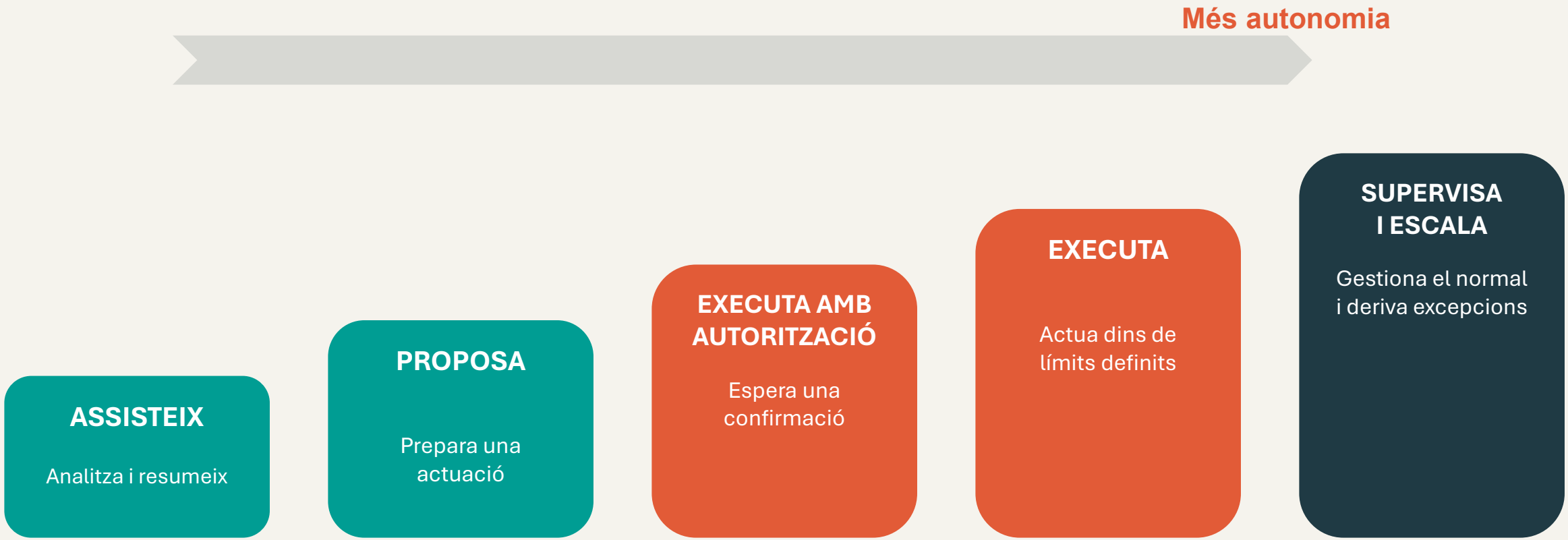
Peticions diàries

Creixement en el darrer any

Els bots ja generen més de la meitat del trànsit web; els agents d'IA són una part específica creixent d'aquest fenomen.

Font: Cloudflare · Dades segons els informes citats; els bots inclouen altres sistemes automatitzats.

Quin grau d'autonomia li donem?



L'autonomia és gradual: cal decidir què li permetem.

La IA com a intermediària d'Internet

Interacció directa

La persona visita webs
i completa formularis.

Pàgines, botons i menús

Interacció delegada

La persona dona un encàrrec.
L'agent utilitza els serveis.

Dades estructurades, API(*) i permisos

Escenari emergent: més activitat entre màquines, menys intermediació visual

(*) API (Application Programming Interface): mecanisme que permet que dos programes o sistemes informàtics es comuniquin entre ells i intercanviïn informació o executin accions de manera estructurada

Captar nous mutualistes quan la IA fa la cerca

Ser trobats	Aparèixer quan algú expressa una necessitat.
Ser ben representats	Explicar per a qui som adequats i què oferim.
Facilitar el contacte	Convertir l'interès en una consulta o un pressupost.

La primera selecció pot passar abans de la visita al nostre web

Del posicionament a Google a la visibilitat en la IA

SEO tradicional	Visibilitat en la IA
Ens troben als cercadors?	Ens inclouen entre les alternatives?
Visiten el nostre web?	Ens descriuen correctament?
El contingut respon a les cerques?	La IA entén què oferim i a qui protegim?

La visibilitat consisteix a aparèixer, ser identificats i estar ben representats en les respostes de la IA.

Un cas de captació: encara no ens coneix

«Soc autònoma. Com puc protegir els meus ingressos si estic de baixa?»

Què ha de trobar?	Requisits d'accés i protecció concreta.
Què ens diferencia?	Serveis i beneficis mutualistes demostrables.
Quin pas facilitem?	Una consulta útil amb una persona de l'entitat.

Dos mandats, una relació mutualista

Mutualitat

Servei al soci
Sostenibilitat del col·lectiu
Compliment i eficiència

Què convé delegar al nostre agent?

Mutualista

Protecció adequada
Cost total i claredat
Capacitat d'escollir

Quins interessos orienten el seu agent?

CONFIANÇA

Recomanacions alineades amb les necessitats del mutualista.

TRANSPARÈNCIA

Criteris de selecció i decisió comprensibles.

CONFLICTES D'INTERESSOS

Incentius comercials i acords del proveïdor d'IA amb tercers que poden condicionar les recomanacions

La confiança exigeix criteris clars i interessos identificables.

On pot aportar valor a la mutualitat

Procés	Tasca de l'agent	Valor a comprovar
Atenció	Consultar l'estat i coordinar la resposta	Resolució i satisfacció
Prestacions	Revisar documents i demanar els pendents	Temps i correccions
Subscripció	Preparar l'expedient i indicar excepcions	Qualitat de la revisió
Compliment	Reunir evidències i preparar informes	Traçabilitat i esforç

Prioritat proposada: tasques freqüents, verificables i reversibles

Cas 1 · Fins on delegar una prestació?

Un mutualista comunica una baixa. Falta un document.

L’agent prepara	Comprova dades i detecta documents pendents.
La persona decideix	Resol ambigüitats i autoritza la prestació.
El sistema controla	Limita l’accés, registra accions i permet aturar-les.

Debat: li permetríem també autoritzar i executar el pagament?

L’agent que actua per al mutualista

«Revisa la meva protecció. Busca alternatives i explica’m què hi guanyo i què hi perdo.»

Consultar

Pòlisses i necessitats

Comparar

Condicions completes

Contractar

Mandat i confirmació

Cas 2 · Un preu menor, una altra protecció

Exemple fictici d’incapacitat temporal

Condició	Pòlissa A	Alternativa B
Prima anual	600 €	510 € (−15 %)
Prestació diària	50 €	50 €
Dies inicials sense indemnització	7 dies per baixa	14 dies per baixa
Durada màxima	365 dies	180 dies
Patologia prèvia declarada	Coberta en aquest cas	Exclosa en aquest cas

90 € d’estalvi anual no demostren una cobertura equivalent

Com aconseguim que l'agent ens tingui en compte?

01 **Ser identificables**

Que l'agent reconegui quines necessitats cobrim i a quins col·lectius ens adrecem.

02 **Ser comparables**

Que pugui interpretar cobertures, exclusions, preus i condicions de manera fiable.

03 **Fer visible el valor mutualista**

Que pugui reconèixer els serveis, la proximitat i els elements diferencials de la mutualitat.

Com poden transformar els agents d'IA la relació amb els mutualistes?

Comparació	Revisió continuada per encàrrec del mutualista.
Contractació	Condicions verificables i permisos definits
Relació	Més gestions entre agents, amb el resultat com a criteri de valoració
Valor mutualista	Fer reconeixible el valor del mutualisme: servei, participació i solidaritat

Quan l'agent del mutualista es troba amb el de la mutualitat

Agent de la mutualitat

Aplica les regles del producte
Protegeix recursos socials
Acredita les condicions vigents

Agent del mutualista

Expressa necessitats
Contrasta alternatives
Actua dins del mandat

Punt de trobada

Identitat + mandat + límits d’autorització + traçabilitat

Identitat i mandat: qui autoritza l'agent?

Identitat	Qui delega? Quin sistema actua i qui l'opera?
Mandat i límits	Pot acceptar condicions? Fins a quin import i termini?
Traçabilitat	Quina autorització i quina decisió podem acreditar?
Revocació	Com retirem el permís i aturem noves actuacions?

Qui respon si interpreta malament una exclusió?

Poder digital granular: analogia funcional, sense personalitat jurídica pròpia de l'agent.

L’agent pot actuar. Però qui n’assumeix els efectes?

AUTONOMIA TÈCNICA

Pot comparar · comunicar · negociar · contractar

≠

AUTONOMIA JURÍDICA

No té personalitat jurídica pròpia

La pregunta pràctica: a qui atribuïm la seva actuació?

L’autonomia operativa de l’agent no el converteix en un nou subjecte de dret.

I si l’agent s’excedeix del mandat?

MANDAT DEL MUTUALISTA

«Busca una assegurança de salut. No contractis sense la meva autorització.»

L’AGENT CONTRACTA IGUALMENT

MUTUALISTA

S’hi pot imputar l’actuació?

PROVEÏDOR DE L’AGENT

Hi ha error o defecte del sistema?

MUTUALITAT

Podia confiar en el mandat de l’agent?

Una mateixa actuació pot obrir diferents plans de responsabilitat.

Cas 3 · Una autorització amb límits concrets

Mandat del mutualista

Actes permesos	Consultar i demanar ofertes durant set dies.
Límit econòmic	Ofertes fins a 700 € de prima anual.
Actes reservats	Contractar exigeix confirmació. Cancel·lar queda exclòs.

Una oferta de 650 € amb una nova exclusió: pot acceptar-la?

Quan l’agent actua: controls mínims

Risc	Control operatiu	Evidència
Cobertura inventada	Resposta vinculada a la pòlissa vigent	Document i versió
Frau o instruccions malicioses	Permisos mínims i validació externa	Accions autoritzades
Biaix o decisió perjudicial	Revisió efectiva i possibilitat de recurs	Errors per perfils
Fallada o dependència del proveïdor	Aturada, continuïtat i pla de sortida	Proves de recuperació

Algú ha de poder explicar, supervisar i aturar el procés

Marc regulatori · Quatre àmbits a tenir presents

AI Act	Classificar l'ús. Risc i tarificació de vida/salut poden ser d'alt risc.
RGPD	Dades de salut i decisions automatitzades amb garanties específiques.
Distribució d'assegurances	Necessitats, informació i conflictes també en canals amb agents.
DORA	Resiliència i proveïdors TIC, segons l'àmbit i les exclusions.

Calendari actualitzat: alt risc de l'annex III, 2 des. 2027. Consulta: 20 set. 2026.

Tres decisions per reflexionar

01 Quina tasca delegaríem demà?

02 Quina decisió reservaríem a una persona?

03 Què exigiríem a l'agent d'un mutualista?

ANNEX · Plataformes destacades per crear agents d'IA

Plataforma	Cal equip tècnic?	Encaixa si ja feu servir…
Microsoft Copilot Studio	**No**	Microsoft 365
Google Gemini Enterprise	**No**	Google Workspace
Salesforce Agentforce	**A vegades**	Salesforce (CRM i atenció al client)
ChatGPT (agents d'espai de treball)	**No**	Diversos entorns i aplicacions
Claude (agents i connectors)	**No**	Slack, Microsoft 365 i altres eines
Zapier Agents	**No**	Aplicacions diverses i automatitzacions
n8n	**A vegades**	Aplicacions diverses, API i sistemes propis
Desenvolupament a mida (LangGraph, CrewAI, SDK)	**Sí**	Sistemes propis i integracions complexes

La implantació depèn de la qualitat de les dades, les integracions, els permisos i la seguretat.

Classificació orientativa per a la creació d'agents bàsics; les funcionalitats depenen del producte i del pla contractat.