

Telefónica

Principios de IA de Telefónica



Aprobado por el Comité Ejecutivo

TELEFÓNICA, S.A.

Octubre 2018

Introducción

Tanto el Big Data como la Inteligencia Artificial (IA) están ayudando a las personas, equipos y organizaciones a tomar decisiones más objetivas basadas en grandes cantidades de datos y algoritmos complejos. Hay buenos ejemplos que muestran como la IA¹ ha ayudado a mejorar el mundo de los negocios, la vida y la sociedad, así como en la mejora de diagnósticos médicos, la conducción automática de coches, la traducción automática, la personalización de productos y servicios, la optimización de la cadena de suministro, la gestión de desastres humanitarios y el cambio climático, entre otros muchos.

Durante varios años, en Telefónica hemos estado utilizando la IA para optimizar nuestros procesos comerciales, mejorar la relación y experiencia del cliente y ayudar a mejorar las operaciones de nuestros clientes B2B. Vemos un papel cada vez mayor de la colaboración hombre-máquina para llevar a nuestros negocios al siguiente nivel.

Pero, todas estas oportunidades también conllevan una gran responsabilidad. La aplicación de tecnología de IA puede llevar a resultados injustos o discriminatorios si la persona o el equipo que diseña o implementa los servicios no es cauteloso y consciente de posibles resultados no deseados.

Tenemos un fuerte compromiso con los derechos humanos, tal y como se indica en nuestros Principios de Negocio Responsable y en nuestra política de derechos humanos, así como el resto de políticas derivadas de ellos. Estamos comprometidos con el desarrollo de productos y servicios destinados a hacer del mundo un lugar mejor para vivir y mitigar los impactos negativos que la tecnología pueda tener en la sociedad o en el medio ambiente. La tecnología debe contribuir a crear una sociedad más inclusiva y que ofrezca mejores oportunidades para todos, y creemos que la IA puede contribuir a estos objetivos.

En este documento se describen los principios que Telefónica persigue al diseñar, desarrollar o utilizar la IA. Nos comprometemos a implementarlos en nuestros productos y servicios. Para ello, hemos desarrollado una metodología "IA responsable desde el diseño" para implementarla a nivel interno.

IA justa

Buscamos asegurarnos de que las aplicaciones de tecnología de IA produzcan resultados justos. Esto significa que no deben conducir a impactos injustos discriminatorios por razón de la raza, el origen étnico, la religión, el sexo, la orientación sexual, la discapacidad o

¹ Inteligencia artificial (IA) hace referencia a sistemas que muestran un comportamiento inteligente al analizar su entorno y realizar acciones, con cierto grado de autonomía, para alcanzar objetivos específicos. Los sistemas basados en IA pueden basarse exclusivamente en software, actuando en el mundo virtual (por ejemplo, asistentes de voz, software de análisis de imágenes, motores de búsqueda, sistemas de reconocimiento de voz y reconocimiento facial), o se pueden integrar en dispositivos de hardware (como robots avanzados, coches autónomos, drones o aplicaciones de Internet de las cosas) - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-artificial-intelligence-europe>

cualquier otra condición de las personas. Aplicaremos la tecnología para reducir al mínimo la probabilidad de que los conjuntos de datos de formación que usemos creen o refuercen un sesgo o una discriminación injusta.

Al optimizar un algoritmo de aprendizaje automático para obtener precisión en términos de falsos positivos y negativos, consideraremos el impacto del algoritmo en el dominio específico.

IA transparente y explicable

Seremos explícitos con el tipo de datos, personales o no, que utilizan los sistemas de IA, así como la finalidad para la que se van utilizar estos datos. Cuando las personas interactúen directamente con un sistema de IA, seremos transparentes con ello.

Cuando los sistemas de IA tomen o respalden decisiones, tomaremos las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel de comprensión adecuado para el área de aplicación. En cualquier caso, si las decisiones afectaran significativamente a la vida de las personas, nos aseguraremos de que entendemos la lógica que hay detrás de las conclusiones. Esto también será de aplicación cuando utilicemos tecnología de terceros.

IA centrada en las personas

La IA debería estar al servicio de la sociedad y generar beneficios tangibles para las personas. Telefónica es consciente del hecho de que la implementación de la IA en nuestros productos y servicios no debe, en ningún caso, provocar un impacto negativo en los derechos humanos o en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Nos preocupa el posible uso de la IA para la creación o propagación de noticias falsas, adicción a la tecnología y en general el potencial refuerzo del sesgo social en los algoritmos. Nos comprometemos a trabajar para evitar estas tendencias en la medida en que se encuentren dentro de nuestro ámbito de control.

Privacidad y seguridad desde el diseño

Los sistemas de IA se basan en datos, y en Telefónica nos comprometemos a respetar el derecho a la privacidad de las personas y sus datos personales. Los datos utilizados en los sistemas de IA pueden ser personales o anónimos/agregados. Al procesar datos personales, y de acuerdo con nuestra política de privacidad, cumpliremos en todo momento con los principios de legalidad, imparcialidad y transparencia, minimización de datos, exactitud, limitación de almacenamiento, integridad y confidencialidad. Al utilizar datos anónimos o agregados, utilizaremos los principios establecidos en este documento.

Para garantizar el cumplimiento de nuestra política de privacidad, utilizamos una metodología de privacidad desde el diseño. Al construir sistemas de IA, al igual que con otros sistemas, seguimos el enfoque de seguridad desde el diseño de Telefónica.

De acuerdo con nuestra política de privacidad, aplicamos en todas las fases del ciclo de procesamiento, las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo al que puede exponerse la información personal y, en cualquier caso, de conformidad con las medidas de seguridad establecidas en la legislación vigente en cada uno de los países o regiones donde trabajamos.

Trabajando con socios y terceros

Cuando ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios basados en IA en colaboración con socios o terceros, nos reservamos el derecho contractual de comprobar con nuestros proveedores que la lógica y los datos utilizados son ciertos, tal como estos los declaran.