

“No puede haber IA sin ética; la IA necesita de unos valores, principios morales y éticos que guíen su desarrollo y utilización”

Tecnología con principios: una IA responsable

Joaquina Salado

Jefa de IA Ética, Telefónica.

Me apasiona el momento tecnológico actual que vivimos, en el que comenzamos a ver ya muchos ejemplos e intuimos más a futuro, sobre todo lo que la inteligencia artificial (IA) puede llegar a aportarnos en cuanto a beneficios, tanto a las personas como a las organizaciones. Pero, además, estamos en un momento clave en el que la ética juega un papel determinante: no puede haber IA sin ética; la IA necesita de unos valores, principios morales y éticos que guíen su desarrollo y utilización, y estos principios son los que deben tener y seguir las personas que diseñan y utilizan esta tecnología.

Como parte de mi trabajo, mi misión es promover un enfoque de responsabilidad y ética en la innovación que hacemos a través de la IA. En Telefónica lo sabemos todos los que trabajamos aquí: son las personas las que dan sentido a la tecnología y su misión

Telefónica es un referente en el uso responsable de la tecnología y en el uso y desarrollo ético de la IA, trabajando siempre para garantizar que los sistemas de IA se diseñen, usen y desplieguen de forma que beneficien a la sociedad en su conjunto, minimizando los riesgos potenciales.

es hacer un mundo más humano conectando la vida de las personas, algo que me inspira cada día en mi trabajo. Telefónica es un referente en el uso responsable de la tecnología y en el uso y desarrollo ético de la IA, trabajando siempre para garantizar que los sistemas de IA se diseñen, usen y desplieguen de forma que beneficien a la sociedad en su conjunto, minimizando los riesgos potenciales.

Estamos viviendo una revolución tecnológica fascinante, la de la IA. Muchos la llaman la Cuarta Revolución Industrial, después del vapor, la electricidad y las tecnologías de la información. La IA abre la puerta a multitud de oportunidades: tiene la capacidad de acelerar la transformación digital de nuestras sociedades y empresas, generar mayor competitividad, impulsar la innovación y, en definitiva, nos puede traer mucho progreso. De hecho, la IA ya se usa para mejorar diagnósticos médicos, mejorar la atención al cliente, generar recomendaciones, detección de fraude, etc. Con la llegada de los modelos de procesamiento de lenguaje natural —los LLM (*Large Language Models*)— las oportunidades que se presentan son incluso mayores. Desde mi punto de vista, la IA generativa está democratizando el uso de la IA en la sociedad, haciéndola accesible para cualquier persona que tenga una conexión a Internet, y eso mismo está ocurriendo en las organizaciones para todo tipo de usuarios que ya han encontrado multitud de casos de uso donde, aplicando esta tecnología, pueden automatizar

tareas, optimizar procesos, generar contenido de manera rápida y eficiente y un largo etcétera. Este contexto de presencia de la IA en cualquier área de las compañías hace aún más necesario el enfoque de responsabilidad.

Retos de la IA y contexto regulatorio

Sin embargo, todas estas oportunidades de la IA vienen acompañadas de riesgos derivados de su aplicación a distintos propósitos. Riesgos como el impacto que puede tener en el mercado laboral por la automatización de determinadas tareas; la discriminación que puede haber en las decisiones que propone por el sesgo que pueden conllevar los datos con los que son entrenados los sistemas, o los sesgos introducidos por las personas que desarrollan dichos sistemas; la falta de transparencia y explicabilidad sobre el funcionamiento y las decisiones que toman estos sistemas; o la falta de control humano, e incluso, el impacto a largo plazo en la desigualdad social.

Junto a los riesgos mencionados de la utilización y desarrollo de la IA, hay una consideración importante que supone un reto, y es la asignación de responsabilidades en la cadena de valor de la IA, que en la práctica suele ser compleja, pues involucra a muchos y distintos actores: proveedores, clientes, desarrolladores, etc. Este es un punto clave en el enfoque de la IA responsable.

Existe un debate desde hace tiempo sobre la necesidad de controlar los riesgos de la IA, que alcanzó sus niveles máximos de notoriedad pública con la llegada de la IA generativa, cuando se lanzó ChatGPT en noviembre de 2022, y cuando después fueron surgiendo multitud de herramientas de muchos otros proveedores. Sin embargo, desde hace tiempo las instituciones europeas trabajaban para proponer un control a estos riesgos y ya en abril de 2021 la Comisión Europea propuso el primer marco regulatorio de la IA para la UE, que fue aprobado finalmente el 13 de marzo de 2024 con el nombre de Ley de Inteligencia Artificial (AI Act).

Telefónica

En Telefónica, somos muy conscientes de todo ello y venimos trabajando desde 2018 cuando publicamos nuestros *Principios de IA de Telefónica*, siendo pioneros en definir un código de conducta ético de la IA, que comenzó a guiarnos en el uso responsable de esta tecnología. Estos principios nos han dirigido desde entonces, ayudándonos a ir creando una cultura de ética y responsabilidad, de entrenar un modo de pensar, una sensibilidad ética. El enfoque ético nos da a todos un propósito, que es hacer que esta tecnología impacte de manera positiva en el ser humano, es decir, en nuestros

clientes, en la sociedad, el medioambiente, y que controlemos los riesgos que surgen al utilizar esta tecnología.

En todo este tiempo hemos venido probando cómo llevar a la práctica dichos principios, trabajando en diseñar programas de concienciación, identificando roles, procesos y herramientas. En 2023, con todos estos aprendizajes, definimos una normativa interna que propone un modelo de gobernanza claro para toda la organización, que nos da los mecanismos y procesos para cumplir con las regulaciones que apliquen en las distintas geografías donde operamos, así como para cumplir con nuestro código ético. Este código es único para todo el grupo, por lo que nos da una coherencia y un mismo enfoque en toda la organización, en todos los países donde opera la compañía. Nuestro modelo de gobierno asegura, a través de evaluaciones de riesgo, que hay una reflexión y revisión de las distintas casuísticas de riesgos y que con una metodología podemos anticiparnos y mitigarlos. Esta metodología nos aporta un marco de trabajo a través del que identificar a los impactados por el sistema de IA, y el posible impacto en sus derechos fundamentales, en la salud, en el medioambiente, en la seguridad, en la propiedad intelectual y demás aspectos.

2018.
Telefónica vaticinaba ya los grandes avances de la IA y abogaba por su uso ético en el Manifiesto por un Nuevo Pacto Digital.



2022.
Asistente al Metaverse Day de Telefónica participando en una experiencia de RV.



Para llevar a la práctica esa gobernanza son necesarias las personas y llevamos ya mucho tiempo, incluso antes de que aprobáramos esta normativa interna, trabajando con unos roles clave, como son los RAI Champions (*Responsible Artificial Intelligence Champions*) y la coordinación de IA responsable.

Los RAI Champions han sido las primeras semillas, representantes de distintas áreas donde se trabaja con IA, y su misión es velar por el uso responsable de esta, así como formar y concienciar a sus equipos. Para seleccionar a estos candidatos, fuimos buscando personas que tuvieran una motivación especial en cuanto a la ética de la tecnología, con perfiles y conocimientos muy variados de manera que nos ofrecieran una visión multidisciplinar. Poco a poco fuimos encontrándonos voluntarios por el camino, a los que les apasiona buscar un propósito humano a la tecnología. Hemos conseguido crear una comunidad que, proactivamente, trabaja para velar por ese uso responsable y, además, para crear herramientas que pueden ayudar a toda la compañía en este sentido. Esta cultura que comenzamos a crear suponía una motivación adicional para nuestros desarrolladores, que encontraban un gran propósito junto a su actividad del día a día.

Actualmente, el equipo de coordinación de IA, recibe cada vez más consultas de todas nuestras áreas para que les ayudemos a enfocar de una manera ética sus casos de uso de IA. Junto con los RAI Champions, nuestro equipo de coordinación ofrece una visión multidisciplinar muy enriquecedora, pues incorpora experiencia técnica en IA, filosofía, sociología, derecho, experiencia de usuario y accesibilidad, lo que nos permite tratar de garantizar la inclusión de diversas perspectivas. De esta manera, logramos hacer una innovación responsable, integrando los valores humanos en la tecnología pues, desde el diseño, tenemos en cuenta nuestros principios y vamos anticipando y mitigando los posibles riesgos que puedan surgir.

Durante todo este tiempo, en Telefónica, trabajando junto con muchas otras áreas —las áreas de IA, ESG (Estrategia de sostenibilidad), Cumplimiento, Legal, DPO (Protección de Datos), seguridad, áreas de negocio, sistemas, auditoría y otras— venimos poniendo en práctica este enfoque de IA responsable, con el objetivo de construir y promover una IA confiable.



El poder hacer este trabajo en Telefónica, una compañía líder en tecnología, supone además tener la capacidad de influir y mostrar a nuestros socios y colaboradores que se pueden llevar a cabo proyectos complejos de IA, con un enfoque ético. Desde el inicio, hemos participado en eventos y con organizaciones tanto nacionales como internacionales, donde hemos compartido nuestra experiencia y aprendizajes. Colaboramos activamente con GSMA (Global System for Mobile Communications Association), la asociación de operadores móviles y empresas del ecosistema, compartiendo nuestras mejores prácticas, y trabajamos con la Unesco para apoyar e impulsar la implementación de su recomendación sobre IA ética a través del *Business Council* que copresidimos junto a Microsoft.

La IA responsable requiere de una gestión del cambio en las empresas para conseguir que los principios éticos estén integrados en el día a día del desarrollo y uso de la IA. Esto requiere definir un modelo de gobierno y acompañarlo de un programa de concienciación y formación. Este es el trabajo que desde un área como AI Ethics hemos venido haciendo desde 2018 y que ya ha comenzado a dar sus frutos. Esta cultura de IA responsable hace que estemos preparados también organizacionalmente para cumplir con la regulación europea en materia de IA (*AI Act*), así como con las futuras regulaciones que se vayan aprobando en otras geografías en las que Telefónica tiene presencia.

Nos aseguramos, en definitiva, de que en un mundo en el que la tecnología ocupa cada vez más espacio, busquemos aún más los valores humanos.

Albert Einstein nos lo advertía ya en 1932 y nos hablaba de la importancia de los valores morales: «El destino de la humanidad civilizada depende más que nunca de las fuerzas morales que sea capaz de generar». Y también Rob Reich, catedrático de Ciencias Políticas y Filosofía en Stanford, que más recientemente insistía también en la importancia, de nuevo, de la ética: «El destino de la humanidad depende enteramente de su desarrollo moral». ●

La IA responsable requiere de una gestión del cambio en las empresas para conseguir que los principios éticos estén integrados en el día a día del desarrollo y uso de la IA.