

Nota de prensa  
08/08/2024

## Telefónica incorpora la sostenibilidad a sus Principios de Inteligencia Artificial

- Telefónica, empresa pionera al definir unos principios éticos de IA en 2018, refuerza el compromiso de la empresa con una IA ética, responsable y alineada con los estándares actuales de sostenibilidad, reafirmando su liderazgo en el ámbito de la IA ética y su compromiso con un futuro más sostenible.
- En Colombia, actualmente contamos con 50 modelos que usan IA, y 12 que se encuentran en desarrollo. Al respecto, estamos desarrollando soluciones de IA para mejorar la gestión financiera, identificar las necesidades y mejorar nuestra atención, entre otros.

Telefónica, pionera a la hora de definir unos Principios Éticos de Inteligencia Artificial (IA) en 2018, los actualiza y refuerza con la incorporación de sus compromisos con el medio ambiente para propiciar que esta tecnología se convierta en una aliada para gestionar los recursos de manera más eficiente. La compañía también ha añadido la responsabilidad de asegurar la trazabilidad de las decisiones en toda la cadena de valor (proveedores y clientes).

Con la experiencia adquirida y la evolución que la IA está teniendo en los últimos años, Telefónica ha decidido revisar sus principios originales para adaptarse a los nuevos desafíos y oportunidades. La principal novedad es la inclusión del compromiso ambiental por la capacidad que la tiene IA para contribuir a un desarrollo sostenible alineado al objetivo del Grupo de alcanzar las cero emisiones netas en 2040, diez años antes de lo estipulado en los convenios internacionales.

Esta novedad refuerza el compromiso de Telefónica con una IA ética, responsable y alineada con los estándares actuales de sostenibilidad para lograr que la tecnología beneficie al conjunto de la sociedad. Con la incorporación de estos dos nuevos principios para la cadena de valor y el medio ambiente, los Principios Éticos de la compañía se ampliarían a temáticas.

1. **IA centrada en las personas:** Telefónica asegura que su IA respete y promueva los Derechos Humanos, preservando la dignidad e integridad de las personas, protegiendo a los grupos vulnerables y evitando impactos negativos.
2. **IA transparente y explicable:** la transparencia es esencial para aumentar la confianza de los usuarios y, en este sentido, Telefónica se compromete a explicar la lógica de los modelos y a informar cuándo se está interactuando con una IA.
3. **IA justa e inclusiva:** Telefónica trabaja para minimizar los sesgos y evitar cualquier tipo de discriminación asegurando decisiones justas y confiables.
4. **IA respetuosa de la privacidad y la seguridad:** la protección de datos y la privacidad siguen siendo pilares fundamentales de la telco junto con el desarrollo de sistemas de IA robustos y seguros.
5. **IA con responsabilidad y rendición de cuentas en toda la cadena de valor:** Telefónica garantiza una supervisión adecuada y la trazabilidad de las decisiones, incluyendo a socios y terceros, a través de su modelo de gobernanza de IA.
6. **IA Comprometida con el medio ambiente:** Telefónica utiliza la IA para optimizar la eficiencia energética, fomentar la economía circular, trabajar por la descarbonización y minimizar el impacto ambiental de sus sistemas de IA.

Telefónica viene promoviendo desde 2018 una cultura de IA entre sus empleados para destacar los beneficios y riesgos de esta tecnología. Para ello, la empresa ha desarrollado un plan formativo que incluye cursos, sesiones de concienciación y programas específicos. Asimismo, ha implementado herramientas y mecanismos que facilitan la aplicación de estos principios éticos, asegurando que la IA se utilice para promover una innovación sostenible y contribuir al desarrollo socioeconómico en todas las regiones donde opera.

En ese sentido, en Colombia, actualmente contamos con 50 modelos que usan IA, y doce que se encuentran en desarrollo. Al respecto, localmente hemos desarrollado y estamos desarrollando soluciones de IA para mejorar la gestión financiera y generar esquemas controlados de recaudo; identificar las necesidades y el comportamiento de los clientes, para mejorar nuestra atención; y el desarrollo de servicios que permiten a los clientes controlar y monitorizar sus paquetes de red en tiempo real y de forma remota.

En Telefónica, hacemos un uso responsable de la tecnología y, en concreto, usamos la Inteligencia Artificial desde un enfoque ético y responsable. Tenemos unos principios de IA Ética por los que nos comprometemos a utilizar la IA de manera justa, transparente y explicable, centrada en las personas, con privacidad y seguridad desde el diseño y en toda la cadena de valor de la IA, incluyendo a socios y terceros. Y todo esto incluye también la Inteligencia Artificial Generativa. Para reforzar esta materia, la compañía acaba de actualizar los principios éticos de Inteligencia Artificial para incorporar el compromiso de impulsar la IA como herramienta para abordar los retos medioambientales y para garantizar la trazabilidad de las decisiones en toda la cadena de valor.

Además, disponemos de un Comité de IA Ética al que podemos escalar usos de alto riesgo con este tipo de tecnología y un rol de RAI Champions (Responsible Artificial Intelligence Champions) que velan por el uso responsable de la Inteligencia Artificial en las áreas de negocio. Adicionalmente, contamos con un reglamento interno de gobernanza de IA, aprobado en 2023, que provee de los procesos y roles que nos permiten cumplir con nuestros Principios de IA y con la regulación europea (AI Act) o futuras regulaciones que nos apliquen en las distintas geografías.

Para promover un uso responsable de la IA generativa entre nuestros empleados, Telefónica ha publicado internamente una guía sobre cómo usar la IA generativa en el día a día, que cubre aspectos como la privacidad de los datos, seguridad, confidencialidad de la información, propiedad intelectual, transparencia y ética.

De igual manera, estos principios permiten establecer los marcos de colaboración internacional en los que Telefónica participa, como el liderado por UNESCO, o a la regulación de inteligencia artificial que se está incorporando a los ordenamientos jurídicos de los diferentes países en los que Telefónica opera.

#### **Acerca de Telefónica Hispam:**

Telefónica es uno de los mayores proveedores de servicios de telecomunicaciones en Hispanoamérica. La empresa, que opera bajo la marca comercial Movistar, ofrece servicios de conectividad de banda ancha fija -con soluciones de FTTH- y móvil con redes de 4G y 5G, así como una amplia gama de servicios digitales para 113 millones de clientes residenciales y empresariales en la región. Telefónica Hispam ofrece sus servicios en: México, Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador, Uruguay, Chile y Argentina.

#### **Contactos de prensa:**

[prensa.hispam@telefonica.com](mailto:prensa.hispam@telefonica.com)