



Empleados de Amazon están grabando las conversaciones de los usuarios de Alexa, el asistente inteligente fabricado por la misma compañía, según reveló este miércoles Bloomberg.

El reportaje detalla cómo un equipo de empleados en todo el mundo supervisa clips de audio de las «charlas» entre Alexa y los usuarios.

La compañía fundada por Jeff Bezos escucha las grabaciones de voz capturadas en los hogares y oficinas de los dueños de Echo.

«Las grabaciones se transcriben, se anotan y luego se devuelven al software como parte de un esfuerzo por eliminar las brechas en la comprensión de Alexa del lenguaje humano y ayudarlo a responder mejor a las instrucciones de los usuarios», dice el reportaje.

Amazon reportó que vende millones de dispositivos Echo, pero no precisó cifras. Aún así, es preocupante la evasión del respeto a la privacidad por parte de la compañía.

El proceso por el que Alexa desarrolla mejoras en la experiencia con el usuario no se basa solo en la Inteligencia Artificial y algorítmica, sino que tiene un alto componente de intervención humana.

El equipo de Amazon, integrado por empleados de tiempo completo y parcial, trabaja en puestos ubicados en Estados Unidos, Costa Rica, India y Rumania, entre otros países. Según Bloomberg, contratos de confidencialidad les impiden hablar públicamente de su trabajo.

Sin embargo, algunos empleados en Bucarest, Rumania, dijeron a Bloomberg que trabajan nueve horas al día, y cada supervisor analiza hasta mil clips de audio por turno.

Entre las conversaciones que se analizan, se incluyen audios privados, como cantos en la ducha, niños que piden ayuda, entre otros.



Según Bloomberg, en las políticas de privacidad de Amazon no se declara explícitamente que haya humanos escuchando las grabaciones de los usuarios.

Un vocero de Amazon aseguró que sólo anotan una muestra pequeña de las grabaciones de voz de Alexa para mejorar la experiencia del cliente, mediante el entrenamiento de sistemas de reconocimiento de voz y de lenguaje natural.

*“Nos tomamos muy en serio la seguridad y privacidad de la información personal de nuestros clientes. Sólo registramos un número extremadamente pequeño de interacciones de un conjunto aleatorio de clientes con la única finalidad de mejorar la experiencia del cliente.*

*“Por ejemplo, esta información nos ayuda a entrenar nuestros sistemas de reconocimiento de voz y comprensión del lenguaje natural, para que Alexa pueda entender mejor sus peticiones y garantizar que el servicio funcione bien para todos.*

*“Tenemos estrictas medidas de protección técnicas y operativas, y tenemos una política de tolerancia cero para el abuso de nuestro sistema. Nuestros empleados no tienen acceso a la información que pueda hacer identificable a las personas o cuentas.*

*“Aunque toda la información es tratada con alta confidencialidad y utilizamos la autenticación multifactorial para restringir el acceso, el cifrado de servicios y las auditorías de nuestro entorno de control para protegerla, los clientes siempre pueden eliminar sus declaraciones en cualquier momento”, dijo el portavoz de Amazon.*