

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL: DEL MIEDO A LA ACCIÓN



Por Macarena Gatica.

*Abogada. Socia de Alessandri Abogados, donde lidera el área de Tecnología, Medios, Telecomunicaciones y Protección de Datos de la firma. Tiene más de quince años de práctica legal y cuenta con amplia experiencia en las áreas de tecnología, protección de datos, ciberseguridad y comercio electrónico.*

Recientemente escuché en la radio a un entusiasmado académico que hablaba sobre Inteligencia Artificial (IA). La periodista no pudo contenerse de manifestar su miedo a las “máquinas”, reclamando la dificultad que existe hoy de hablar con un humano cuando uno tiene un problema con un producto o servicio.

En el 2021 Chile publicó su política nacional de inteligencia artificial, que establece los lineamientos estratégicos para los próximos 10 años. Propende el uso y desarrollo de herramientas de IA, sin dejar de lado sus consecuencias legales, éticas, sociales y económicas. Tuve el privilegio de participar en el proceso de confección de esta política. Levantamos distintos usos que se la da a la

IA, los riesgos que involucra y las formas en que podemos gestionarlos.

A lo largo de la historia, la irrupción de las “máquinas” ha generado miedo, ya sea por la eliminación (o más bien reemplazo) de una fuente laboral o por su dominio. Ello ocurrió en la revolución industrial y hoy es el miedo que afecta a la periodista que les comento.

Sin embargo, la IA automatiza, simplifica y en muchos casos soluciona una problemática existente. Lo más probable es que la labor que reemplaza se llevará a cabo de forma más eficiente, lo que significa que las personas que antes realizaban dicha tarea podrán contribuir en actividades de mayor valor.

Hay innumerables ejemplos de aplicación de IA. Solo por nombrar algunos, tenemos la IA que se utilizó para diagnosticar y predecir la evolución del Covid-19; predicción de la deserción de estudiantes de manera de proveerles un apoyo oportuno destinado a disminuir la atricción; priorización y respuestas a problemas de consumidores, artefactos varios que nos facilitan la vida diariamente, Chat GPT, modelos de predicción de comportamiento, sistemas de seguridad de la información y modelos de riesgo, entre otros.

Desde el punto de vista legal, toda “máquina” o revolución genera la necesidad que el derecho se ajuste a la nueva tecnología y la IA no es la excepción. Consideremos la aprensión de la periodista: desde el punto de vista de consumidor, la atención al cliente es parte de la relación de consumo y el proveedor debe satisfacer oportunamente los requerimientos de los consumidores. Las recientes modificaciones a la ley 19.496 sobre protección al consumidor y el principio proconsumidor, implican la concepción del consumidor al centro, requiriendo que el proveedor cuente con canales y procesos de atención a clientes eficientes. Entonces, si el consumidor de un producto o servicio masivo logra satisfacer sus requerimientos a través de un proceso automatizado y debidamente informado al consumidor, que incluso da la opción de escalar la solicitud, ¿por qué debiera tener recelo frente al mejor servicio que se le brinda?

Jurídicamente es importante ponderar y gestionar los riesgos que implica el uso de IA. Desde la arista de protección de datos personales, es recomendable evaluar el impacto que esta tendrá en los datos personales que involucre. Son relevantes en este análisis la naturaleza de los datos, la existencia de proveedores, las medidas de seguridad técnicas y organizativas, los riesgos inherentes y residuales, así como las medidas para atenuarlos. Ello es la materialización del principio de privacidad por diseño y por defecto, que inspira el proyecto de ley que modifica la ley 19.628. Comúnmente esta evaluación permite, además, gestionar riesgos asociados a otros derechos fundamentales.

No podemos olvidar que la IA es un activo de la institución, que muchas veces significa un elemento diferenciador ante sus competidores y por ende, requiere una debida protección. Sin embargo, la regulación de propiedad industrial e intelectual vigente no contempla una figura que proteja dicha invención, más allá de un secreto empresarial. Sin perjuicio de ello, la institución puede establecer una regulación interna que identifique estos activos, proclamando la titularidad de ella, estableciendo medidas técnicas y organizativas de seguridad de la información e informando y capacitando de todo ello a los trabajadores. Esto se puede lograr compatibilizando los deberes de confidencialidad, los derechos sobre las invenciones, secretos empresariales y el derecho laboral, con la debida regulación en el correspondiente reglamento interno de orden, higiene y seguridad, contratos de trabajos y finiquitos. El temor no puede significar un obstáculo para la aplicación ética de la tecnología y la consecución de beneficios. Lo importante es regularla oportuna y adecuadamente, con el objeto de incentivar su desarrollo con el debido respeto al ordenamiento jurídico y por sobre todo, de los derechos fundamentales.