

Asociación de Internautas



Según informe, Amazon tiene un equipo de trabajadores que escuchan peticiones hacia Alexa

[Un nuevo informe de la publicación Bloomberg](#) pone el foco en la existencia de un equipo humano dedicado a la escucha de muestras de solicitudes por voz a Alexa, el asistente virtual de Amazon.

Este equipo está compuesto por miles de personas repartidas por todo el mundo que, trabajando a tiempo completo, con unas nueve horas al día, pueden llegar a escuchar en cada turno hasta 1.000 clips de audio.

<[Fco. José Hidalgo en wwwhat's new](#) .- Con las muestras obtenidas, se transcriben sus contenidos, se anotan y luego se devuelve al software para ayudar a Alexa a reducir la brecha de comprensión del lenguaje humano, y con ello, ser más eficiente a la hora de responder a las peticiones.

Pero por el camino, los trabajadores se han llegado a encontrar con diversos tipos de situaciones, desde solicitudes realizadas en plenos momentos de privacidad, hasta una situación que dos trabajadores creen que se trata de una agresión sexual. Ante este punto y ante la solicitud de orientación a la compañía, tan sólo les dijeron que no era tarea de Amazon interferir.

Además, también hacen uso de salas de chats internas para ayudarse entre ellos para ayudar a descifrar palabras confusas, teniendo en cuenta que estos trabajadores están repartidos en diferentes partes del mundo, aunque también suelen compartir grabaciones divertidas.

Alexa y las escuchas humanas

Acorde al comunicado enviado por un portavoz de Amazon a la citada publicación, desde la compañía se toman en serio la seguridad y privacidad de la información personal de los usuarios, para lo cual tan sólo recogen una muestra “extremadamente pequeña” de las grabaciones de voz al objeto de poder mejorar la experiencia que Alexa ofrece a los usuarios.

Continúa señalando que desde Amazon disponen de estrictas garantías técnicas y operativas, así como una política de tolerancia cero para el abuso de su sistema.

Apunta a que en ningún caso, los empleados tendrán acceso que puedan identificar a personas o cuentas como parte de su flujo de trabajo, para lo cual cuentan con tratamiento de la información de alta confidencialidad, autenticación de múltiples factores, cifrado y auditorías de su entorno de control.

Además, en respuesta [a la solicitud de CNET en Español](#), un portavoz señala que no existe escuchas activas, mientras que las anotaciones que realiza el equipo suceden después de que los usuarios hayan empleado la palabra de activación.
