



Resumen de la Jornada

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SERVICIOS SOCIALES

Gijón, 18 de noviembre de 2024

Autora: Laura Rodríguez Rodríguez

El texto recoge las notas tomadas por la autora, no ha sido sometido a revisión editorial y no compromete a los ponentes ni a la Cátedra.

Participan:

- **Antonio Bahamonde**, Catedrático de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial en el Departamento de Informática de la Universidad de Oviedo.
- **Antonio Pilar García**, Diplomado en Trabajo Social, Equipo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castro Urdiales.
- **Consuelo Rodríguez Barreiro**, Profesora Colaboradora del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales en el Departamento de Sociología de la Universidad de Oviedo.

Presenta y modera:

- **José Antonio Garmón Fidalgo**, Director General de Innovación y Cambio Social, Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias

Presentación de la jornada

Se inicia el acto con la intervención tanto de la decana de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos de la Universidad de Oviedo, **Cristina López Duarte**, así como de la directora del Departamento de Sociología, **Cecilia Díaz Méndez**. Ambas destacan el potencial transformador de la inteligencia artificial como herramienta general de mejora de casi todos los procedimientos en el ámbito de los servicios sociales. Se agradece la participación de todos los potentes presentes en la jornada y se subraya la importancia de llevar la formación más allá de las aulas, con actos como el de hoy, que muestren la aplicabilidad práctica de los conocimientos adquiridos.

A través de las intervenciones de tres expertos con perspectivas diversas, se analizaron tanto las oportunidades que brinda la IA como los retos éticos, técnicos y profesionales que plantea su implementación.

Primera Ponencia: Antonio Bahamonde, Catedrático de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial en el Departamento de Informática de la Universidad de Oviedo

Antonio Bahamonde ofreció una exposición inicial que sentó las bases conceptuales sobre la inteligencia artificial y su integración en los servicios sociales. Bahamonde comenzó destacando que la IA es uno de los temas más mediáticos de nuestro tiempo, generando un debate polarizado: mientras algunos la ven como una herramienta transformadora que puede mejorar nuestras vidas, otros la perciben como una amenaza que podría exacerbar desigualdades. Su intención fue arrojar luz sobre esta controversia y explorar si es posible adoptar una postura equilibrada.

Uno de los puntos clave de su intervención fue la diferenciación entre informática e inteligencia artificial. Aunque la IA forma parte de la informática, no todos los desarrollos informáticos son IA. Este matiz es fundamental para comprender su naturaleza innovadora: la IA no solo procesa información, sino que también aprende, crea y genera soluciones adaptadas a contextos específicos. En este sentido, destacó los avances recientes en Modelos de Lenguaje Extenso (LLM), como ChatGPT y Gemini, que han revolucionado el campo desde su aparición en 2022.

Bahomonde explicó que estos modelos funcionan como bloques de construcción que permiten crear otras aplicaciones útiles en diversos ámbitos. Sin embargo, su efectividad depende de la arquitectura tecnológica en la que operan. Se refirió a los tres niveles fundamentales de esta arquitectura: dispositivos, niebla y nube. La niebla, descrita como una “nube baja”, se refiere a un nivel de procesamiento cercano al usuario, diseñado para mejorar la eficiencia y personalización en aplicaciones específicas. Las aplicaciones modernas, señaló, deben integrar estos tres niveles para ser funcionales y adaptarse a las necesidades cambiantes.

Además, destacó los beneficios específicos que la IA puede aportar a los servicios sociales. Entre ellos:

- Predicciones de necesidad, que permiten anticipar demandas y asignar recursos de manera más eficiente.
- Personalización de servicios, facilitando respuestas adaptadas a las características individuales de cada usuario.
- Detección temprana de riesgos, identificando problemas antes de que se agraven.
- Reducción de sesgos, mejorando la equidad en la toma de decisiones.

No obstante, también advirtió sobre los desafíos asociados, como la privacidad de los datos, los sesgos algorítmicos, los costos de implementación y la aceptación por parte de los profesionales. Subrayó que cualquier aplicación de IA debe diseñarse con una visión humanista, asegurando que estas herramientas complementen, y no reemplacen, la labor humana. En este contexto, enfatizó la importancia de palabras clave, como “acompañar” y “hablar”, destacando que las aplicaciones de IA deben facilitar la interacción humana y no deshumanizar las intervenciones sociales.

Para ilustrar sus ideas, Bahomonde presentó ejemplos de aplicaciones médicas y sociales basadas en IA. En el ámbito sanitario, describió cómo estas herramientas pueden gestionar citas, detectar anomalías tempranas y relacionar datos clínicos para anticipar problemas. Asimismo, propuso el uso de IA para mejorar la atención a personas

mayores, facilitándoles residir en sus hogares con sistemas de apoyo tecnológico. Concluyó enfatizando que el desarrollo de la IA requiere identificar claramente los problemas que se desean resolver, asegurar el acceso a la información y promover la participación activa de los profesionales en su diseño.

Segunda Ponencia: Antonio Pilar García, Diplomado en Trabajo Social, Equipo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castro Urdiales

Antonio Pilar García ha desarrollado, junto con su colega Javier Martínez. Antonio, un proyecto innovador que usa IA en la gestión de servicios sociales. Se pone de relieve la alta carga burocrática en los servicios sociales de atención primaria; más concretamente, la comunidad autónoma de Cantabria parece enfrentar una ausencia de procesos claros y una falta de herramientas tecnológicas eficientes. Esta situación, combinada con los bajos resultados de Cantabria en el Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales (DEC), motiva a Antonio y Javier a buscar soluciones que permitan mejorar los servicios sociales desde dentro, a partir de la creación de un modelo denominado Global Social Progress (GSP), fue diseñado en 2022 y combina cuatro elementos fundamentales:

1. Sistemas de calidad, que constituyen la base estructural de cualquier propuesta.
2. Metodologías ágiles, inspiradas en el desarrollo de software, que permiten generar valor constante en un entorno dinámico.
3. Inteligencia artificial, utilizada tanto en el ámbito profesional (por ejemplo, para redactar informes) como en el diseño del modelo organizativo.
4. Interacción humana, que ocupa un lugar central al garantizar que las intervenciones sociales mantengan su carácter antropocéntrico.

Explicó que este modelo no solo busca mejorar la eficiencia operativa, sino también transformar el rol de los trabajadores sociales, permitiéndoles ser agentes de cambio, transformadores, en lugar de simples tramitadores. La IA, en este contexto, se utiliza como una herramienta para potenciar la capacidad de los profesionales, liberándolos de tareas repetitivas y permitiéndoles enfocarse en intervenciones más significativas.

A pesar de los reconocimientos iniciales, el proyecto enfrentó obstáculos para su implementación a nivel gubernamental. Esto llevó a A. Pilar y su equipo a explorar vías empresariales, presentando su propuesta a la Agencia de Desarrollo Local de Castro Urdiales. Actualmente, están trabajando en su desarrollo como un modelo empresarial tecnológico, con el objetivo de generar bienestar humano y valor social. Concluyó su intervención subrayando la necesidad de una formación continua para garantizar que los profesionales puedan adaptarse a este nuevo paradigma.

Tercera Ponencia: Consuelo Fernández Barreiro, Profesora Colaboradora del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales en el Departamento de Sociología de la Universidad de Oviedo

Empezó destacando que la vida cotidiana está cada vez más impregnada de interacciones con herramientas de IA, lo que hace indispensable que los trabajadores sociales participen activamente en el diseño de estrategias que maximicen los beneficios de estas tecnologías y minimicen sus riesgos.

Entre las ventajas potenciales, mencionó la reducción de la carga burocrática, permitiendo que los trabajadores sociales dediquen más tiempo a intervenciones directas con personas y grupos vulnerables. Además, señaló que la IA puede facilitar la toma de decisiones más fundamentadas al analizar grandes volúmenes de información de manera rápida y precisa. También destacó la posibilidad de personalizar servicios, respondiendo a la crítica de que muchas prestaciones actuales son estandarizadas y no consideran las especificidades de cada caso.

No obstante, C. Fernández también planteó preocupaciones y riesgos significativos de la implementación de esta nueva tecnología en la labor de los trabajadores sociales. Principalmente, hizo alusión a la deshumanización de las intervenciones sociales, la brecha digital que podría excluir a personas vulnerables, los sesgos algorítmicos que pueden perpetuar desigualdades, la falta de transparencia en los algoritmos y la necesidad de garantizar derechos digitales.

En cuanto a las implicaciones éticas, Fernández hizo referencia a la filósofa Adela Cortina, quien destaca que la IA carece de sentido común, intencionalidad, emociones y valores. Esto plantea un desafío en términos de cómo orientar éticamente su desarrollo y aplicación. Y subrayó la importancia de garantizar la explicabilidad de los algoritmos y la rendición de cuentas, asegurando que los usuarios puedan comprender y cuestionar las decisiones tomadas por la IA.

Concluyó su intervención enfatizando que la IA debe ser vista como un apoyo complementario, nunca como un sustituto de la relación de ayuda, que sigue siendo el núcleo del trabajo social. Además, abogó por una reflexión profunda sobre el modelo de servicios sociales que deseamos construir en este contexto tecnológico.

Debate y participación del público

En las intervenciones del por público se generó un debate en cuanto a la necesidad de transparencia en los algoritmos utilizados por la inteligencia artificial, algo clasificado como altamente complicado por parte de A. Bahamonde. Asimismo, se puso de relieve la preocupación por la sustitución de muchos puestos de trabajo, al igual que se subrayó la importancia de muchos otros puestos “esenciales” que jamás podrían ser sustituidos por ningún tipo de tecnología. Por otro lado, se debatió sobre la necesidad real, o no, de implementar este tipo de tecnología en la intervención social, siempre con vistas a agilizar procesos y nunca a sustituir personal.

La conferencia dejó claro que la inteligencia artificial tiene el potencial de transformar los servicios sociales, ofreciendo herramientas para mejorar su eficiencia, personalización y alcance. Sin embargo, su implementación debe ser cuidadosa, asegurando que estas tecnologías complementen las capacidades humanas en lugar de reemplazarlas. Los tres ponentes coincidieron en que el éxito de la IA en este ámbito depende de una planificación rigurosa, la participación activa de los profesionales y un compromiso firme con los principios de justicia social y equidad. La reflexión sobre el modelo de servicios sociales que queremos construir será crucial para guiar este proceso de transformación.