

IA y su aporte contra la violencia de género

La violencia de género es un fenómeno multicausal que afecta a millones de mujeres en todo el mundo. Según cifras de la ONU, casi una de cada tres mujeres han sido víctimas de violencia física o sexual y un promedio de cinco mujeres o niñas son asesinadas cada hora por alguien de su propia familia.

A pesar del esfuerzo global por prevenir y reducir la violencia de género, las cifras siguen siendo poco alentadoras e inaceptables. Esto se debe, en gran medida, a la falta de coordinación interinstitucional, los recursos limitados, el enfoque reactivo en lugar de predictivo, el estigma, las barreras culturales, la falta de sensibilización y educación. La erradicación de la violencia de género requiere un enorme cambio cultural en todos los sectores involucrados (salud, educación, economía, seguridad, político, legislativo...) y el esfuerzo coordinado de todo el componente social.

A causa de la magnitud y complejidad del desafío, que involucra el trabajo coordinado del Estado y de la sociedad, la inteligencia artificial puede ayudar, entre otras cosas, en la identificación temprana de casos, la predicción de riesgos y la intervención oportuna.

En el Modelo de Atención Integral contra la Violencia de Género, las líneas telefónicas de asistencia a mujeres víctimas de violencia son un componente principal. En este componente estamos implementando herramientas de IA como asistentes de las teleoperadoras.

Al iniciar la llamada, la IA analiza la información disponible asociada al teléfono o persona que llama y genera un resumen que permite a la teleoperadora realizar una atención personalizada.

A medida que la llamada es grabada, la IA realiza la transcripción e identifica patrones que alertan a la teleoperadora respecto a factores relevantes a considerar en la conversación (ej. presencia de un arma en el hogar).

Sobre la base de la información analizada, la IA identifica patrones de riesgo que ayudan a la teleoperadora en la construcción de la pauta de riesgo y en la elección de la acción a realizar.

Al finalizar la llamada, se actualiza el historial de atenciones y acciones realizadas.

Consideramos esta aplicación práctica como una primera etapa de un proceso de investigación e implementación de IA en todos los componentes del Modelo de Atención Integral contra la violencia de género. Hemos comenzado a experimentar su potencial aplicación en otras áreas de la protección social como por ejemplo, registros sociales, ventanillas únicas, programas sociales. Entendemos que una correcta, ética e incremental aplicación de esta tecnología permitiría reducir la brecha entre la situación social actual y el logro de los objetivos de la Agenda 2030.

Jorge Alberto Serra

CEO de VISIION