

NOTA DE PREMSA

m4social analitza l'impacte de la intel·ligència artificial en la garantia dels drets socials al MWC 2024

- m4Social presenta un informe que identifica els **beneficis i riscos de l'ús de la IA en les Administracions Públiques** que ja apliquen aquesta tecnologia en l'àmbit social a través de sistemes com: la transcripció d'informes d'emergència social, el motor de regles de prestacions socials, l'identificador de necessitats en intervenció social, el recomanador de prestacions socials o el servei d'automatització dels informes de pobresa energètica.
- El document conclou que els principals beneficis són una **major velocitat, eficiència i qualitat en l'atenció dels serveis públics**, l'oportunitat de **dissenyar millors polítiques** i la millora de la **gestió interna de l'Administració**. Entre els potencials riscos, destaca la **manca de privacitat i seguretat**, la **falta de transparència** i l'amplificació de **biaixos i discriminacions**.
- Les entitats socials han donat a conèixer projectes en què la IA millora tant la **qualitat de vida de persones en situació de vulnerabilitat com la gestió interna** de les organitzacions.
- El conseller de Drets Socials, **Carles Campuzano**, la Segona Tinenta d'Alcaldia i àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida de l'Ajuntament de Barcelona, **Maria Eugènia Gay**, la Comissionada d'Acció Social de l'Ajuntament de Barcelona, **Sonia Fuertes** i el CEO de la Fundació Mobile World Capital Barcelona, **Francesc Fajula**, han participat en la jornada de m4social al MWC Barcelona 24.

Barcelona, 29 de febrer de 2024. - En col·laboració amb la Fundació Mobile World Capital Barcelona i la European Social Network, [m4Social](#), el projecte d'innovació digital en l'àmbit social de la [Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya](#), ha participat avui en les activitats del programa oficial del MWC Barcelona 2024 amb una jornada que ha analitzat el **potencial de la intel·ligència artificial per transformar l'Administració Pública i millorar l'accés de la ciutadania als serveis socials**. També s'han donat a **conèixer experiències d'ús d'IA per part de les entitats socials** per facilitar l'atenció i el benestar de les persones, en especial dels col·lectius que es troben en situació de vulnerabilitat.

En l'última dècada, la IA s'ha desenvolupat de forma exponencial i cada vegada està més integrada en la vida quotidiana de les persones. En aquest context, diverses Administracions Públiques ja compten amb aquesta tecnologia per ajudar-les en diferents tasques. En el marc del MWC Barcelona i amb l'objectiu que les entitats del tercer sector social, i la ciutadania en general, coneguin com s'estan utilitzant aquests sistemes en l'àmbit social i quin impacte poden tenir en l'accés i garantia dels drets socials a Catalunya, m4Social ha presentat l'estudi ['Radar d'algoritmes i processos](#)

[de decisió automatitzada per a l'accés als drets socials de la ciutadania a Catalunya](#). L'informe, elaborat conjuntament amb [KSNET](#), vol contribuir al debat actual sobre la IA i posar les bases perquè **aquesta tecnologia faciliti una resposta més àgil i ràpida de l'Administració a situacions de vulnerabilitat**.

L'estudi analitza els beneficis i riscos de l'aplicació de la IA per part dels ens públics, recull experiències internacionals i identifica els 12 sistemes d'IA, actualment implementats o en procés de desenvolupament, que estan sent utilitzats per les Administracions Públiques catalanes. En el cas de Catalunya, el radar identifica **dotze sistemes en quatre administracions diferents**, set ja estan implementats i la resta, en fase pilot. La major part d'aquests (7) estan dirigits a ajudar el personal tècnic de l'Administració a través de l'automatització de tasques i l'estudi apunta que promouen un estalvi de temps i recursos, un augment de la qualitat dels processos i de la capacitat de resposta de l'administració. És el cas de la **transcripció d'informes d'emergència social**, en fase pilot, que permet la transcripció automàtica d'informes dictats *in situ*; el **motor de regles de prestacions socials**, en ús, que a través de cinc algorismes verifica si un ciutadà compleix els criteris per rebre una ajuda social; l'**identificador de necessitats en intervenció social**, en proves, que detecta situacions de necessitat a través de la transcripció de la conversa entre la treballadora social i la ciutadania, o el **servei d'automatització dels informes de pobresa energètica**, en fase pilot, que automatitza la generació dels informes socials de vulnerabilitat energètica i la comunicació del resultat a les empreses d'energia, evitant talls i garantint els subministraments bàsics a persones en situació de vulnerabilitat.

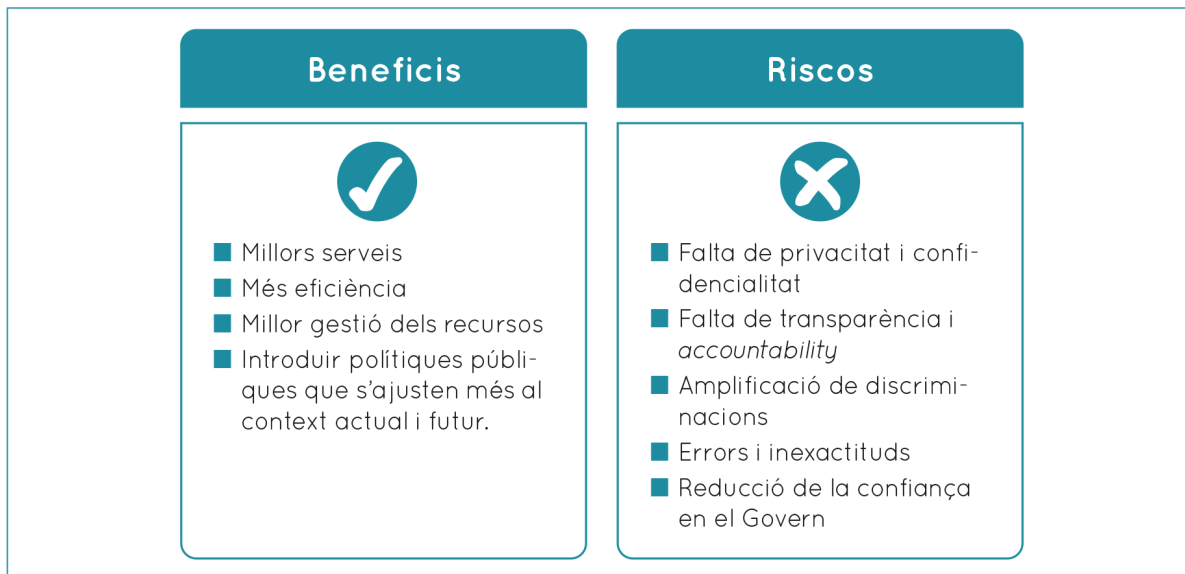
Algoritme	Administració
1 Sistema d'identificació de demandes, problemes i respostes (DPR)	Ajuntament de Barcelona i Institut Municipal de Serveis Socials (pertanyent a l'Ajuntament)
2 Sistema de suport a la classificació d'incidències - MARIO	
3 Processador de casos IRIS	
4 Sistemes conversacionals, infoCanal Alzheimer i Fons 0-16	Ajuntament de Barcelona
5 Transcripció d'informes d'emergència social (CUESB)	
6 RisCanvi	
7 Motor de Regles de Prestacions Socials	Generalitat de Catalunya - Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
8 Recomanador de Prestacions	
9 Identificació necessitats en la Intervenció Social	
10 Xatbots conversacionals	
11 Videoidentificació per a l'obtenció de l'IdCat Mòbil	Administració Oberta de Catalunya (AOC)
12 Servei d'automatització dels informes de pobresa energètica	

[Descarregar imatge aquí](#)

Beneficis i riscos de la IA en l'àmbit social

De l'estudi es desprèn que encara ens trobem en una **fase molt recent** de l'ús d'aquesta tecnologia en l'àmbit dels drets socials i que bona part dels algoritmes són de **'consum intern'**, és a dir, qui interactua amb aquests és el personal de l'administració i no la ciutadania, i estan centrats a produir millores en l'eficiència dels processos administratius. *"L'ús de sistemes d'IA comporta tota una sèrie de **riscos relacionats amb la seguretat i privacitat de la informació, la manca de transparència o la possible amplifació de biaixos i discriminacions**. L'obligació de construir sistemes segurs i amb garanties en l'accés als serveis socials, i que no vulnerin drets socials de la ciutadania, limita el ventall de tècniques d'IA que poden aplicar-se. A més, exigeix avançar amb prudència perquè les persones a qui va dirigida aquesta protecció es troben en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social. Tot i això, l'informe ens mostra com l'aplicació de la IA en el sector públic i, en particular, en l'àmbit social, té la capacitat de **simplificar processos i millorar la qualitat i velocitat en la provisió de serveis públics, facilitant i agilitzant el treball del personal de l'Administració i la relació de la ciutadania amb aquesta**",* apunta Xavier Trabado, referent de m4Social a la Junta Directiva de la Taula.

Beneficis i riscos de l'aplicació de la IA en les administracions públiques en l'àmbit social:



[Descarregar imatge aquí](#)

Només la meitat de les llars amb menys ingressos tenen contacte amb l'Administració a través d'Internet. En aquest context en què 18.000 persones estan en llista d'espera per accedir a un servei o recurs social¹ a Catalunya o l'Ingrés Mínim Vital només arriba a un 14,5% de la població catalana que es troba per sota del llindar de la pobresa, els col·lectius en situació de vulnerabilitat són els que menys es relacionen amb l'Administració, fins i tot en el cas de tràmits de prestacions i ajudes socials². "Les

¹ [Esperant els meus drets. Radiografia dels temps d'espera en els recursos i prestacions socials més sol·licitats a Catalunya. Taula del Tercer Sector. 2023.](#)

² [La brecha digital y la administración digital en España. Fundació Ferrer i Guàrdia. 2023.](#)

prestacions socials només són efectives si arriben a aquelles persones per les quals han estat pensades i en el menor temps possible. Creiem que aquesta tecnologia pot contribuir a **reduir la burocràcia, eliminar barreres i garantir una atenció més ràpida, eficient i personalitzada en l'àmbit dels drets socials**. Confiem, però, que això no s'aturi aquí perquè el nombre de sistemes identificats és reduït, molt menor que en altres àmbits com el de la salut. **Necessitem una aposta ferma i continuada** perquè, si no és així, difícilment podrem avançar en la consolidació i millora de l'atenció a la ciutadania que tothom desitja”, ha alertat Francina Alsina, presidenta de la Taula.

A la jornada de m4Social, l'Observatori de MWCcapital ha presentat l'informe ['Hacia un uso responsable de los algoritmos: métodos y herramientas para su auditoría y evaluación'](#) i també ha tingut lloc una taula rodona sobre el reptes de la IA en l'Administració Pública, que ha comptat amb la participació de Rosa Maria Fumàs, responsable del Pla de Transformació Digital dels Serveis Socials Bàsics de la Generalitat de Catalunya; Sònia Fuertes, comissionada d'Acció Social de l'Ajuntament de Barcelona i José Luis Prieto, director gerent de l'Agència de Serveis Socials i Dependència de la Junta d'Andalusia. Tots tres han estat acompanyats per Juan Ignacio Criado, autor de l'estudi de l'Observatori, en una sessió moderada per Alfonso Lara Montero, director de la European Social Network, la principal xarxa europea en l'àmbit dels serveis socials que promou l'intercanvi de coneixements amb l'objectiu de construir unes polítiques socials més eficaces.

Les entitats socials també apliquen la IA

Per la seva banda, les entitats socials també estan utilitzant sistemes d'intel·ligència artificial per millorar l'eficàcia de les seves accions, anticipar situacions o afinar molt més les intervencions. A la taula **'Intel·ligència artificial per a una millor acció social'**, Pilar Rodríguez, adjunta a gerència i directora de la Unitat Operativa Sociosanitària de l'Associació Benestar i Desenvolupament (ABD); Dúnia Roselló, directora de Comunicació i Màrqueting de Suara Cooperativa, i Jesús Hernández, director AccesibilidadEU i director Accesibilidad e Innovación de la Fundación ONCE, han donat a conèixer sis experiències d'ús d'IA que promouen la millora del benestar de les persones o de la gestió interna de l'organització.

- **ATENEA.** Aquest sistema d'IA, impulsat per ABD i finançat amb Fons Next Generation del Departament de Drets Socials, està pensat per facilitar que les persones grans, a través de la seva veu, puguin cobrir les seves necessitats bàsiques: sol·licitar visita al seu metge de família, a serveis socials, realitzar trucades o una videoconferència amb un familiar, posar-se en contacte amb emergències, entre altres. El dispositiu té forma de mòbil o tauleta, però sense botons ni pantalla tàctil i busca reduir la soledat no desitjada i combatre la bretxa digital. [ATENEA](#) és un projecte que neix de la col·laboració entre diferents agents (entitats del tercer sector, empreses tecnològiques i

universitat) i que ha estat desenvolupat amb la participació en el disseny de les mateixes persones beneficiàries del dispositiu.

- **Llars connectades i Termòmetre del Benestar (Accexible).** Suara Cooperativa ha compartit dos projectes que mostren com la IA treballa pel benestar de les persones: ateses i treballadores. Per una banda, [Llars connectades](#), finançat amb Fons Next Generation del Departament de Drets Socials, que facilita solucions tecnològiques com sensors, assistents de veu o rellotges intel·ligents a persones grans o en situació de dependència, amb l'objectiu de millorar la seva seguretat i qualitat de vida. D'altra banda, el Termòmetre del Benestar, és un pilot que, gràcies a [Accexible](#), identifica i mesura a través d'algoritmes i IA el benestar de les persones treballadores, element clau per a una atenció social de qualitat, amb un grau de correspondència entre els resultats de l'eina i l'autopercepció de les persones d'un 91% dels casos.
- **AccessRobots, Walkerpisa i Gossa.** La Fundació ONCE ha presentat AccessRobots i Walkerpisa, dues iniciatives que, gràcies a la intel·ligència artificial, ajuden a la mobilitat de les persones cegues, de manera segura, en les ciutats i en grans espais. [AccessRobots](#) és un robot que proporciona assistència a persones amb discapacitat en entorns com aeroports, estacions de tren, centres comercials o hospitals; [Walkerpisa](#) és una solució tecnològica de sensorització del paviment urbà que aporta informació personalitzada perquè es moguin de manera accessible i lliure per l'entorn urbà. També ha donat a conèixer [Gossa](#), que empra la IA per fer més inclusius els processos de selecció de personal i fa possible que persones amb discapacitat auditiva, visual, física o cognitiva accedeixin a proves d'avaluació de soft skills i puguin optar a un lloc de feina en igualtat de condicions.

L'esdeveniment s'ha pogut seguir per streaming i es pot recuperar al [web de la Fundació Mobile World Capital Barcelona](#).

Més informació

Carlota Martí, responsable de Premsa de **m4Social**
comunicacio@m4social.org - 654 797 605

Laura Castro, responsable de Premsa de la **Taula del Tercer Sector**
comunicacio@tercersector.cat - 678 524 650