

XVIII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración

La democracia ante los desafíos multinivel

GT 5.1: Administración Pública e Inteligencia Artificial. Retos y Oportunidades de la Gobernanza de los Algoritmos para la Gestión Pública

Algoritmos e Inteligencia Artificial contra la violencia de género: el caso del chatbot AinoAid

Ariana Guevara-Gómez

Investigadora predoctoral y profesora ayudante en el Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid. Lab Grupo de Investigación Innovación, Tecnología y Gestión Pública (ITGesPub)

Resumen

Para abordar la complejidad de un problema como la violencia de género, se han propuesto soluciones tecnológicas que ofrecen nuevas alternativas para avanzar hacia su prevención y erradicación. Entre estas soluciones destacan sistemas algorítmicos y de Inteligencia Artificial (IA) como los chatbots o asistentes conversacionales, que buscan ofrecer información a las víctimas-supervivientes y reducir las barreras para acceder a los servicios profesionales. Este trabajo analiza el caso de AinoAid, un chatbot diseñado como parte del proyecto europeo IMPROVE, en el que participaron 16 organizaciones de 7 países. Con la implicación en España de una policía local, una universidad y una ONG, este caso permite explorar las dinámicas colaborativas de diseño algorítmico, el rol del sector público en estos procesos, y los retos para desarrollar sistemas que contribuyan con la transformación social.

Palabras clave: violencia de género, chatbots, colaboración, diseño

1. Introducción

La violencia de género es un fenómeno complejo que apenas hace unas décadas empezó a considerarse un problema público (Htun & Weldon, 2012). Actualmente, se reconoce a escala internacional como una manifestación de la desigualdad estructural de género y como una violación a los derechos humanos (Rico, 1997). En este contexto, España se considera un país pionero en el abordaje de este problema desde una perspectiva integral y atendiendo a las demandas del movimiento feminista, especialmente con la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que plantea una serie de acciones para avanzar hacia la prevención y erradicación de esta violencia.

Ante este reto, el uso de las tecnologías se ha considerado un aspecto clave que puede ofrecer nuevas vías para la atención del problema (Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género, 2022). Por ejemplo, en España las fuerzas y cuerpos de seguridad usan el sistema VioGén para hacer valoraciones de riesgo en los casos de denuncias de violencia

de género; también el Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO) brinda atención inmediata en momentos de emergencia a través de tecnologías de telelocalización; y, cuando existen órdenes de alejamiento, las pulseras de control telemático permiten conocer la ubicación de los agresores y ofrecer ayuda a las víctimas-supervivientes. Por otro lado, en varias partes del mundo, organizaciones públicas y privadas han desarrollado herramientas tecnológicas para asistir en emergencias, promover el autoconocimiento y el aprendizaje, mapear y reportar incidentes, o proponer recursos de atención (Cookson et al., 2023).

Más recientemente, con el auge de los sistemas algorítmicos y de Inteligencia Artificial (IA), se han propuesto nuevas alternativas para acompañar a las víctimas-supervivientes de violencia de género y contribuir con la prevención del problema (Henry et al., 2025). En este sentido, se ha planteado de forma más concreta el diseño de chatbots o asistentes conversacionales que, a través de modelos de procesamiento de lenguaje natural, permiten responder preguntas y dialogar de forma fluida con aquellas personas afectadas por esta violencia (Lombard et al., 2025; Sanz Urquijo et al., 2025). Considerando la sensibilidad del tema, algunas autoras plantean la necesidad de adoptar una mirada feminista en el diseño y uso de estos sistemas (Henry et al., 2025; Toupin, 2024). Se propone que los chatbots diseñados específicamente para este problema estén centrados en las necesidades de las víctimas-supervivientes, se desarrollen en un marco de colaboración interdisciplinar, prioricen la privacidad y la seguridad, y ofrezcan un contenido que ayude a cuestionar las dinámicas de poder y las injusticias (Henry et al., 2025).

Con base en esta mirada, este trabajo analiza el caso de AinoAid, un chatbot diseñado en el marco del proyecto europeo IMPROVE, que se desarrolló entre 2022 y 2025, con la participación de 16 organizaciones de 7 países europeos. España estuvo representada con 3 organizaciones: la Policía Local de Valencia, la Universidad de Deusto y la organización Askabide. El caso es de interés por varias razones. En primer lugar, permite explorar en detalle de qué forma se pueden producir las dinámicas de colaboración en el diseño de un asistente conversacional para abordar la violencia de género, y los retos para conseguir resultados satisfactorios. Por otro lado, este caso brinda la oportunidad de analizar un aspecto poco explorado en la literatura sobre IA y sector público: la participación de las organizaciones públicas en el diseño de estos sistemas. Finalmente, la información disponible sobre el caso permite ahondar en esta cuestión desde una mirada feminista, entendiendo, además, el uso de las tecnologías en la prestación de servicios públicos y la implementación de políticas públicas de género.

Para analizar estas dimensiones, este trabajo plantea la siguiente pregunta de investigación: *¿por qué, pese al desarrollo de procesos colaborativos, las herramientas algorítmicas y de IA para abordar la violencia de género pueden incumplir las expectativas de los equipos de diseño?* Para responder a esta cuestión, primero se explica por qué el resultado del proceso colaborativo fue un éxito matizado por la relativa insatisfacción de las personas implicadas. Una vez aclarado este punto, se utiliza el Modelo Estructuracional de la Tecnología (Orlikowski, 1992; Orlikowski y Robey, 1991) con el objetivo de explicar qué pasó durante la colaboración para que finalmente no se consiguiera un sistema que fuese completamente convincente para abordar la violencia de género en el contexto español. El material empírico que sirve de base para este trabajo consistió en 6 entrevistas en profundidad a 7 actores clave (3 representantes de la Policía Local de Valencia, 1 de la Universidad de Deusto, 1 de la Asociación Askabide, y 2 de la empresa desarrolladora del chatbot), documentos publicados como resultado del proyecto, publicaciones académicas, información publicada en la web oficial del proyecto y material recopilado durante la asistencia a dos eventos.

El análisis de los resultados apunta a que, pese a los beneficios y aprendizajes de la colaboración, las diferencias en los esquemas interpretativos sobre el problema, las normas y valores sobre el proceso de diseño, y la capacidad de influencia de los actores implicados condujo a que las miradas feministas quedaran en una posición más relegada. El caso demuestra que la presencia de una diversidad de actores es fundamental para desarrollar sistemas algorítmicos y de IA que aborden problemas sociales complejos, pero debe existir una base común de valores compartidos para que el resultado final responda al contexto y contribuya a la transformación social.

Referencias

- Albertín Carbó, P. [Pilar], Cubells, J. [Jenny], Peñaranda, M. C. [María del Carmen] y Martínez, L. M. [Lucía María]. (2020). A Feminist Law Meets an Androcentric Criminal Justice System: Gender-Based Violence in Spain. *Feminist Criminology*, 15(1), 70-96. <https://doi.org/10.1177/1557085118789774>
- Bustelo, M. [María], López, S. [Silvia] y Platero, R. [Raquel]. (2007). La representación de la violencia contra las mujeres como un asunto de género y un problema público en España. Afinando la mirada. En M. Bustelo y E. Lombardo (Eds.), *Políticas de igualdad en España y en Europa* (pp. 67-96). Ediciones Cátedra, Universidad de Valencia, Instituto de la Mujer.
- Connell, R. W. (1987). *Gender and Power: Society, the Person, and Sexual Politics*. Polity Press.
- Cookson, T. P. [Tara Patricia], Fuentes, L. [Lorena], Zulver, J. M. [Julia Margaret] y Nelson, A. [Austin]. (2023). Fit for purpose? Assessing the accessibility, theory of action, and accountability of digital technology interventions for sexual and gender-based violence prevention and response. *Gender, Technology and Development*, 27(2), 184-206. <https://doi.org/10.1080/09718524.2023.2182035>

- Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género. (2022). *Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025*.
- Ekşi, B. [Betül]. (2017). The myth of the tough men's burden: Reproducing a hegemonic masculinity at the Turkish National Police#. *NORMA*, 12(1), 5-22.
<https://doi.org/10.1080/18902138.2017.1283483>
- Feeney, M. K. [Mary K.] y Fusi, F. [Federica]. (2021). A critical analysis of the study of gender and technology in government. *Information Polity*.
<https://doi.org/10.3233/ip-200303>
- Giddens, A. [Anthony]. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. University of California Press.
- Henry, N. [Nicola], Witt, A. [Alice] y Vasil, S. [Stefani]. (2025). A 'design justice' approach to developing digital tools for addressing gender-based violence: Exploring the possibilities and limits of feminist chatbots. *Information, Communication & Society*, 28(11), 1884-1907. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2024.2363900>
- Htun, M. [Mala] y Weldon, S. L. [S. Laurel]. (2012). The Civic Origins of Progressive Policy Change: Combating Violence against Women in Global Perspective, 1975–2005. *American Political Science Review*, 106(3), 548-569.
<https://doi.org/10.1017/S0003055412000226>
- Lombard, N. [Nancy], Butterby, K. [Kate], Mielismäki, H. [Hanna], Vicente-García, R. [Rocío] y Pérez-Martínez, V. [Vanesa]. (2025). Introducing a Chatbot to Support Victim-Survivors of Domestic Abuse: Victim-Survivor Perspectives. *Violence Against Women*, 10778012251363583. <https://doi.org/10.1177/10778012251363583>
- Nouws, S. J. J. (2026). *Curbing Algorithmic Kafka: Embedding design processes of public algorithmic systems in a democracy and Rule of Law context* [Delft University of Technology].
<https://doi.org/10.4233/UUID:9477B6CE-3D7E-4E4E-82B4-43FD98B2A5FB>
- Orlikowski, W. [Wanda]. (1992). The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations. *Organization Science*, 3(3), 398-427.
- Orlikowski, W. [Wanda]. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.
- Orlikowski, W. [Wanda] y Robey, D. [Daniel]. (1991). Information Technology and the Structuring of Organizations. *Information Systems Research*, 2(2), 143-169.
<https://doi.org/10.1287/isre.2.2.143>
- Parvez, Z. [Zahid]. (2006). Examining e-democracy through a double structuration loop. *Electronic Government, an International Journal*.
<https://doi.org/10.1504/EG.2006.009602>
- Rico, N. [Nieves]. (1997). *Gender-Based Violence: A Human Rights Issue* (LC/L.957; Serie Mujer y Desarrollo 16). United Nations. Economic Commission for Latin America and the Caribbean. Women and Development Unit.
- Ridgeway, C. [Cecilia]. (2009). Framed Before We Know It How Gender Shapes Social Relations. *Gender & Society - GENDER SOC*, 23, 145-160.
<https://doi.org/10.1177/0891243208330313>
- Risman, B. J. [Barbara J.]. (2018). Gender as a Social Structure. En B. J. Risman, C. M. Froyum y W. J. Scarborough (Eds.), *Handbook of the Sociology of Gender* (pp. 19-43). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-76333-0_2
- Sanz Urquijo, B. [Borja], Izaguirre Choperena, A. [Ainhoa] y López Belloso, M. [María]. (2024). Empowering Change: Unveiling the Synergy of Feminist Perspectives and AI Tools in addressing Domestic Violence. *Communication Papers*, 13(27), 49-75.
https://doi.org/10.33115/udg_bib/cp.v13i27.23087
- Sanz Urquijo, B. [Borja], López Belloso, M. [María] y Izaguirre-Choperena, A. [Ainhoa]. (2025). Empathy, bias, and data responsibility: Evaluating AI chatbots for gender-

- based violence support. *Frontiers in Political Science*, 7.
<https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1631881>
- Toupin, S. [Sophie]. (2024). Shaping feminist artificial intelligence. *New Media & Society*, 26(1), 580-595. <https://doi.org/10.1177/14614448221150776>
- Ugena-Sancho, S. [Sofía]. (2023). Violencia de género. En L. Alagre Zahonero, E. Pérez Sedeño y N. Sánchez Madrid (Eds.), *Enciclopedia crítica de género. Una cartografía contemporánea de los principales saberes y debates de los estudios de género* (pp. 487-495). Arpa.
- Wajcman, J. [Judy]. (2010). Feminist theories of technology. *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), 143-152.
- Yin, R. K. [Robert K.]. (2003). *Case Study Research. Design and Methods* (Vol. 5). SAGE Publications.