

# INTERVENCIÓN SOCIAL: EL RETO DE LAS TIC EN EL TRABAJO SOCIAL

Jose Ignacio Santás García.

Trabajador Social Colegiado nº 4076 Madrid- España

Director Centro de Servicios Sociales Entrevías. JMD Puente de Vallecas. Madrid. España.

[www.pasionporeltrabajosocial.com](http://www.pasionporeltrabajosocial.com)

## 1. Introducción

¿Puede el Trabajo Social mantenerse al margen de los cambios producidos por las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC)? ¿Qué retos marcan las TIC para la Intervención Social? ¿Podemos seguir trabajando, los y las trabajadoras sociales, como hace 10 años?

Son muchos los interrogantes que una sociedad en plena revolución tecnológica, económica y social plantean a una profesión incardinada en la sociedad como lo es el Trabajo Social.

Las y los profesionales del Trabajo Social, como de otras disciplinas, están asistiendo a una revolución en cuanto a técnicas, herramientas y exigencias de la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) para las que no han sido formados/as, dada la velocidad de los cambios producidos. ¿Sabrán adaptarse y aprovechar sus oportunidades para la Intervención Social? ¿Y las entidades y proyectos sociales de los que forman parte?

La respuesta a las anteriores preguntas está clara: **sólo en el caso de que el Trabajo Social como disciplina y sus profesionales se apropien de las TIC y de las oportunidades que brindan, podrá continuar siendo un agente de cambio social.**

## 2. La Sociedad de la Información y el Conocimiento: mucho más que una revolución tecnológica

Se habla comúnmente de Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) como sucesora de la sociedad postindustrial, caracterizada no sólo por el nacimiento de un sector económico “cuaternario” (información) -que dejaría atrás el clásico “sector primario (agricultura, ganadería...), secundario (industria) y terciario (servicios)-, sino por una verdadera revolución no sólo tecnológica, sino en económica global.

La transmisión y la gestión de la información ha sido fundamental en la historia, pero hay hitos más que significativos: el giro de la SIC, como bien indica Castells (2007), es comparable a la invención de la imprenta en la edad media: si en la Europa medieval el conocimiento rompió las restricciones del entorno eclesiástico, gracias a las TIC, en la actualidad, el conocimiento, el

procesamiento y la transmisión de la información se encuentra en acceso prácticamente libre para la ciudadanía.

Las TIC no sólo han revolucionado los contextos domésticos: también los laborales y sectores más amplios como la economía, la política, la sanidad y el trabajo social, entre otros muchos. Su omnipresencia es un hecho en la actual Sociedad: ya no es posible concebir ninguna disciplina sin la implementación de las TIC. Es más: no existe ya posibilidad de retornar al escenario anterior.

A su vez, el uso de las TIC se ha convertido en un elemento diferenciador capaz de aumentar el capital relacional de las personas. En este sentido el Trabajo Social, como disciplina que “promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y liberación de las personas”, por lo tanto directamente vinculado con la inclusión social, la igualdad de oportunidades, no puede mirar a otro lado.

Lamentablemente, en los contextos institucionales relacionados con la intervención social, la incorporación de las nuevas tecnologías y su desarrollo es aún escaso debido a varios factores como la carencia de medios económicos, técnicos y formativos principalmente. Todo ello a pesar de que las TIC representan una ganancia neta de oportunidades en nuestro campo de acción: especialmente en la eficiencia, difusión, impacto, ahorro de costes (economía, ecología y rapidez), participación, transparencia y democracia.

Por ello, es necesario implementar las TIC en la intervención social y en cualquiera de sus dimensiones (individual, grupal, o comunitaria) de manera transversal, así como utilizarlas en espacios de uso habitual, como la entrevista, la interacción grupal o la visita a domicilio.

### **3. Las TIC e inteligencia colectiva**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son aquellas relacionadas con las telecomunicaciones y la informática utilizadas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información que incluyen todo lo referente a la producción de hardware, software, equipos de conmutación de datos y servicios informáticos, que se encuentran en continuo dinamismo y evolución (Cabrera et al., 2005: 25).

Inteligencia, etimológicamente hablando, significa “saber escoger la mejor opción para resolver un problema” (García de Oro, 2013). Si bien la inteligencia tradicionalmente se ha entendido como una cualidad individual y personal, en la SIC (por tanto, un mundo interconectado) su concepto se entiende de manera colectiva. No obstante, escoger sigue siendo la clave, especialmente elegir el entorno (de contactos) y las interacciones que se establecerán a través de él: de ello dependerá enormemente el capital relacional de una persona e institución.

En el mundo de las TIC, el principio de inteligencia colectiva mantiene que las aplicaciones y sistemas deben estar abiertas a la interacción de las personas usuarias, de modo que cada una de ellas se configure en sí misma como proveedora de contenidos, dejando atrás el concepto de “usuario” y “consumidor” pasivos. Algunos ejemplos de inteligencia colectiva pueden ser la indexación social por medios de etiquetas o tags, o los entornos colaborativos como Wikipedia

(enciclopedia libre de 37 millones de artículos, políglota -287 idiomas- y editada colaborativamente).

Además, el trabajo colaborativo puede ser aplicado no sólo de manera masiva mediante el uso de aplicaciones (googlemaps, por ejemplo) y webs (Wikipedia, por ejemplo), sino desde una misma entidad por pequeña que sea: para la gestión colaborativa de un blog, una web, o una plataforma gracias a la colaboración de diferentes usuarios con diferentes roles (administrador, creador, editor, colaborador, etc.), e incluso desde varias personas o entidades.

#### **4. El Reto de las TIC en la era de la inteligencia en red y la colaboración masiva**

El mundo actual se encuentra atravesado por el fenómeno de la globalización, mediante una casi infinita red de interconexiones e interdependencia, en rápido crecimiento y cada vez más densa, donde tienen lugar innumerables transformaciones que impactan en la vida cotidiana (Grovi, 2007). Sin embargo, la incorporación de las TIC se está realizando de manera desigual, tanto individual como colectivamente, y también es distinta si se tiene en cuenta a ciudadanos/as, profesionales o instituciones, pertenezcan o no al ámbito social.

Salvando estas diferencias y siguiendo las aportaciones de Grovi (2007) se podrían establecer tres niveles en cuanto a la incorporación de las TIC en proyectos y entidades:

- *Acceso*: se refiere al modo de acercarse a algo con el propósito de conseguir su dominio. El nivel de Acceso se refiere únicamente a la posesión física de la tecnología.
- *Uso*: se entiende como el ejercicio o práctica habitual y continuada de un artefacto tecnológico (si bien no indica el para qué es usado). Aunque no existen límites claros, se puede hablar de tres niveles de capacitación digital:
  - Básico (habilidad para manejar programas de uso general),
  - Intermedio (habilidad para manejar programas de mayor complejidad) y
  - Avanzado (habilidad para el manejo de programas más sofisticados en su forma y otros más avanzados, como software de gestión, manejo de redes sociales, etc.).
- *Apropiación*: dominio de un objeto cultural, pero también el reconocimiento de la actividad que condensa ese instrumento y con ella los sistemas de motivaciones, el sentido cultural del conjunto.

La incorporación de las TIC en entidades (tanto públicas como privadas) en las que se realiza la intervención social debe tener como objetivo alcanzar el nivel de apropiación, máxime cuando el objetivo de la mayor parte de ellas está unido, en cierto modo, a la inclusión y participación social. La participación, hoy, tiene una dimensión hasta ahora desconocida, que sólo a través de las TIC se ha podido alcanzar, resultando imprescindibles para cualquier proyecto participativo.

Fruto de ello, se puede anunciar que el gran reto de las TIC es adoptar una cultura organizativa diferente, afrontar sin miedos el uso compartido de la información, desde una óptica de

horizontalidad desjerarquizada, y la confianza en que el conocimiento compartido puede generar un aprendizaje y evolución continuados.

El avance definitivo que la cultura digital ha producido recientemente se refiere a la participación de las personas usuarias como generadoras del propio conocimiento (dejando un papel pasivo de consumidor de la información por lo que ahora comienza a denominarse prosumidor –consumidor y productor-). Así, se está llevando a cabo una evolución hacia un concepto que se denomina 3.0 y que sucede a las ya habituales webs 2.0 donde el usuario era un mero consumidor de contenidos, capaz de hacer comentarios, subir documentos o interactuar de tú a tú con el equipo administrador del blog.

Al igual que la imprenta permitió que el conocimiento dejase de ser exclusivo de la élite medieval, en la era de la inteligencia en red, los principios predominantes en la nueva SIC son la colaboración, apertura, uso compartido de recursos e interdependencia, produciéndose la superación del marco de las universidades y las academias donde tradicionalmente se han generado de manera exclusiva los contenidos que podríamos denominar sabiduría: es el momento de la ciudadanía.

Por ello, es necesario impulsar no sólo canales de participación digital, sino que las sociedades adquieran el compromiso de la instrucción digital de la ciudadanía.

El concepto de *brecha digital* hace referencia a la distinción entre aquellos que tienen acceso a internet y pueden hacer uso de los servicios ofrecidos por la *world wide Web* y aquellos que están excluidos de estos servicios. Reducir la brecha digital mediante políticas cuyo objetivo sea la apropiación de las TIC, debe ser objetivo primordial en la sociedad actual.

## **5. La incorporación de las TIC en proyectos sociales**

En el terreno de la exclusión social, es necesario indicar que el nivel de desarrollo es aún mejorable. Autores como Cabrera (2005) afirman que “a pesar de reconocer que la incorporación de las TIC a las entidades sociales que trabajan en el terreno representa el primer paso para la superación de la brecha digital, el nivel de informatización de éstas se puede calificar como medio”.

Es por tanto primordial abordar la reducción de la brecha digital impulsando políticas de formación, estimulación e implementación de las TIC en las entidades y proyectos sociales (Cabrera et al., 2005), que va más allá de la adquisición de equipos. Según este autor las principales barreras para la aplicación y desarrollo de las TIC en la lucha por la inclusión social, son:

- Escaso conocimiento de proyectos y recursos destinados a aplicar las TIC en la lucha contra la exclusión social.
- Apenas existe software adaptado a las necesidades y perfiles de la población en riesgo en exclusión social.
- A pesar de las dificultades económicas de las organizaciones sociales para adquirir software, la penetración de software libre es muy pequeña, al igual que el conocimiento sobre el mismo.

- La creación y desarrollo de aulas de informática o programas que incorporen las TIC, adolecen de los mismos problemas que las entidades sociales en su desarrollo: precariedad económica, voluntariedad y política de donaciones.
- El nivel de formación en TIC de las personas que trabajan en entidades sociales es aún insuficiente.

Cualquier entidad social precisa dedicar especial atención al manejo de la información interna que obra en su poder (expedientes personales y/o familiares), pero también debe disponer de los conocimientos necesarios para garantizar la confidencialidad de la información que se posee.

A la hora de implementar las TIC en las entidades y proyectos sociales, es necesario, en primer lugar, tener en cuenta las precauciones necesarias para velar por la protección de la confidencialidad de los datos, como son los contenidos de los expedientes familiares: en ellos se encuentra información de menores, económicos, salud e información muy sensible (malos tratos, consumos...), que deben ser tratados con las restricciones contenidas en las legislaciones vigentes.

En segundo lugar, enumerar las necesidades que plantean las entidades sociales suelen ser varias:

- Gestión de los expedientes familiares y personales,
- Almacenamiento de la información
- Gestión de los diferentes servicios que la entidad preste
- Implantación de sistemas de evaluación de calidad y gestión eficiente
- Sistema de comunicación con los diferentes tipos de agentes:
  - Entidades externas
  - Personas usuarias
  - Socios
  - Colaboradores
  - Profesionales

Por lo tanto se hace necesario un sistema de gestión integral, si bien, a la hora de plantear una solución de este tipo, habrá que seguir unas recomendaciones básicas que según Albaigès (2013) son las siguientes:

*1.- Responsabilidad y conocimiento:* Dentro de las entidades, alguien con una idea global de la estrategia de la organización tiene que responsabilizarse de impulsarlas y de gestionarlas.

*2.- Análisis previo:* de la situación en la que se encuentra la entidad a este respecto.

*3.- Elección de tecnología y proveedores:* es necesario elegir aquella tecnología que se adapte a las necesidades de cada organización, así como a los proveedores más adecuadas y la relación que la organización establecerá con esos proveedores.

*4.- Estar al día en innovación tecnológica:* es necesario estar siempre al tanto de las nuevas tendencias.

5.- *Trabajar en Red*. Debe aprovecharse la Red y el trabajo colaborativo como modo de operar en la SIC.

A pesar de los avances en cuanto a la incorporación de las TIC en el trabajo con personas usuarias, las entidades sociales aún no se han apropiado de las mismas en un sentido desarrollado, que requeriría de la aplicación de Sistemas de Gestión Integral de todas sus necesidades.

A nivel de las administraciones públicas responsables de los Servicios Sociales y la Atención Social a la población, cualquier aplicación informática de Servicios Sociales debe permitir la gestión integral, incluyendo, al menos, las siguientes utilidades:

- Agenda y cita previa: *agenda propia* para cada profesional que pueda ser programada por éste, la *gestión centralizada* de las agendas de cada centro, tanto para la atención individual como grupal, así como la solicitud de cita previa online.
- Formatos de recogida y gestión de toda la información social (ficha, intervención social – entrevistas, visitas a domicilio, coordinaciones-, historia social, etc.), así como la explotación sencilla y elaboración de informes, siempre, en compatibilidad con SIUSS.
- Formatos de interacción y coordinación interadministrativa (derivación, formularios, etc.) y con entidades colaboradoras.
- Gestión de las prestaciones municipales, autonómicas y estatales pertinentes.
- Gestión y registro de actividades para colectivos específicos (familia, mujer, dependencia, etc.).
- Programación e intervención comunitaria.
- Del mismo modo, la última tendencia, es la necesidad de contemplar módulos de relación entre usuarios y profesionales. Esta es una opción que aún pocas instituciones han planteado.

En definitiva: cualquier tipo de entidad (ya sea pública como privada) de tipo social, debe realizar el análisis previo y tomar las medidas estratégicas oportunas para apropiarse de las TIC de manera integral e implantar sistemas de gestión adaptados, eficientes y seguros.

Otra gran estrategia que debe tener en cuenta cualquier organización en cuanto al uso de las TIC, por el gran beneficio que representa, es el del trabajo colaborativo o proceso por medio del cual un grupo puede alcanzar unos objetivos específicos.

En este sentido, existen multitud de herramientas colaborativas, que pueden clasificarse según sus objetivos en (Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León – ORSI, 2012):

- Gestión administrativa y atención al cliente: comienzan a usarse herramientas que permiten al interacción con los clientes, facturación, etc
- Comunicación interna:

- Foros (herramientas que favorecen discusiones, opiniones y compartición de ideas en línea).
  - Microblogging.
  - Redes Sociales.
  - Networking.
- Gestión del Conocimiento
    - Wikis.
    - Marcadores sociales (agregadores, marcados favoritos).
    - Almacenamiento online (Dropbox, Drive, etc).
    - Publicación de documentos y presentaciones, como, por ejemplo, slideshare.
    - Gestión de fotos y vídeos (youtube, flickr, instagram...).
    - Gestión de notas (Evernote, keep...).
    - Mapas colaborativos, como, por ejemplo: Google maps, meipi: (se trata de una aplicación a través de la cual el usuario puede dejar archivos multimedia (fotos, imágenes, vídeos, audios) de manera que puedan ser compartidos por los propios vecinos).
  - *Crowdsourcing*: modelo estratégico para atraer recursos externos mediante convocatorias abiertas en las que los participantes colaboran con sus capacidades y conocimientos para alcanzar un objetivo.
  - Planificación y gestión de proyectos:
    - Calendarios compartidos (google calendar, nyabag...).
    - Reuniones online (doodle, skype, hangout, Dimdim...).
    - Mapas mentales y tableros colaborativos (gliffy, dabbleboard...).
    - Edición colaborativa de documentos (Google Docs, por ejemplo).

## 7. Contribuciones de las TIC para la intervención social. Las Redes Sociales

Una definición extensa pero clara del complejo fenómeno de la exclusión social nos la ofrece Cabrera (2005: 13) cuando la define “como un proceso dinámico y cambiante que cursa con una quiebra de la identidad personal y que normalmente hunde sus raíces en un debilitamiento, mayor o menor, de los dos ejes básicos en los que se fundamenta la inserción social y compuesta por dos ejes:

- a) *socio-relacional* merced al cual se dispone de una serie de apoyos, vínculos sociales y contactos, con familiares, amigos, vecinos, colegas..., que constituyen nuestro capital relacional.
- b) *económico-laboral*, habitualmente merced a un empleo por el que se recibe un salario que se constituye como el componente fundamental de capital económico, base material para afrontar las contingencias de la existencia”.

Resulta evidente que un adecuado uso de las TIC puede ampliar enormemente el capital relacional y, en consecuencia, los beneficios en la dimensión social y laboral, de manera que pueden contribuir a evitar situaciones de exclusión social, así como utilizar los recursos adecuados para poder salir de las mismas. Figuras destacadas señalan que “los usuarios más activos y frecuentes de Internet, cuando se comparan con los no usuarios, son personas más sociables, tienen más amigos, más intensidad de relaciones familiares, más iniciativa profesional, menos tendencia a la depresión y al aislamiento, más autonomía personal, más riqueza comunicativa y más participación ciudadana y sociopolítica” (Castells, 2007). Cada vez son mayores las oportunidades que se generan a través de las TIC cuyo aprovechamiento dependen de poder acceder de manera telemática.

La exclusión respecto a estas oportunidades, unido al avance cada vez más tecnológico de la sociedad, descubren un nuevo peligro: las TIC “pueden alejar” a las personas en exclusión social si no se facilitan los medios y canales de uso de las mismas en este segmento de población. Ejemplos hay múltiples: desde la búsqueda de empleo (cuyo método tradicional de entrega de curriculums en persona está en declive) como la gestión documental, que realizada presencialmente comporta grandes costes económicos, especialmente para quien tiene carencia de los mismos. Deben aplicarse acciones de capacitación tecnológica para prevenir que ciertos sectores vulnerables, o que ya viven las diferentes formas de exclusión, queden invisibilizados o lo que algunos autores Colás (2004) llaman “infoexcluidos”.

Nuestro Código deontológico señala, en su artículo 17 que los profesionales del trabajo social se comprometen en la intervención social a buscar y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la igualdad de oportunidades, el acceso a los recursos y el apoyo a cubrir sus necesidades; especialmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social.

Por otro lado, la carga de trabajo de los profesionales del campo social y la presión asistencial exige incorporar sistemas de eficiencia que sólo pueden implementarse a partir de la incorporación de las TIC en el ámbito organizacional, facilitando, desde la apropiación de las TIC, la planificación, la reducción de esperas, la organización de desplazamientos y la posibilidad de realizar una intervención social intensiva al disminuir el número de cargas y tareas administrativas.

Por supuesto, la aplicación de las TIC a la intervención social, no sustituye el contacto presencial, sino que refuerza la creación de tiempos de calidad durante la misma, y, por tanto, la aparición de un vínculo significativo (frente a la cantidad de contactos necesarios que vienen a su vez a burocratizar la intervención social y a producir molestias que pueden interferir), condición necesaria para la intervención profesional.



Además, si bien estos beneficios hacen aconsejable su utilización de manera general en la intervención social, pueden señalarse diversas situaciones específicas para las que las TIC son especialmente recomendables (Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013: 156), especialmente cuando existen:

- Inconvenientes en el proceso comunicativo, por ejemplo discapacidad auditiva o barreras lingüísticas.
- Problemas de movilidad o determinados trastornos que impiden realizar desplazamientos.
- Problemáticas geotemporales. La conciliación laboral y familiar, en ocasiones, encuentra en los procesos de intervención dificultades que podrían resolverse mediante el uso de las TIC.
- Situaciones de riesgo: en ocasiones, la intervención individual presencial supone riesgos que pueden evitarse mediante el uso de las TIC.

Arriazu y Fernández-Pacheco (2013: 156) señalan a su vez ventajas e inconvenientes de las TIC, que son anotadas en la siguiente Tabla 4.1.

Tabla 4.1. Ventajas e inconvenientes de las TICs

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad, accesibilidad y fluidez en la relación entre profesional y usuario.</li> <li>• Se logra un análisis más exhaustivo del componente verbal, muy valorado en distintos modelos y enfoques de intervención social.</li> <li>• Facilidad en el registro y sistematización de la información obtenida durante la todo el proceso intervención social.</li> <li>• Permite articular un modelo de intervención claro y reflexivo donde el profesional y el usuario cuenten con mayor margen temporal para la explicación del problema y su posterior diagnóstico.</li> <li>• Favorece el anonimato y la confidencialidad del usuario a través de Internet.</li> <li>• En las últimas fases de la intervención puede utilizarse como vía para deshabituarse la relación del usuario con el profesional en la búsqueda de la autonomía integral de la persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de acceso y cobertura técnica por parte del profesional o persona demandante de ayuda.</li> <li>• Dificultad para establecer condiciones de empatía con el usuario que permitan profundizar en los problemas latentes.</li> <li>• Pérdida de la comunicación no verbal que dificulta la comprensión global de los problemas del usuario.</li> <li>• Necesidad de conocer la normativa legal y jurídica del contexto del usuario si la intervención social se realiza en contextos geográficos diferentes.</li> <li>• Necesidad de formación especializada de profesionales en el manejo y uso de este tipo de herramientas.</li> </ul>

Fuente: Arriazu R. y Fernandez-Pacheco J.L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria Cuadernos de Trabajo Social, 26-1, 149-158.

Es necesario, además, unir a las ventajas los enormes beneficios que las TIC aportan sobre los procesos internos y el aumento de la eficiencia y la productividad, tanto personal como organizacional. La intervención social no puede mantenerse al margen del las TIC. La propuesta es, por tanto, apropiarse de las mismas, de manera que complementen la relación presencial.

Las TIC ofrecen oportunidades para la profesión, aún sin explorar, no sólo en el tradicional campo de la intervención social, sino en otros, como la mediación, donde es posible la resolución de

conflictos por medios electrónicos como uno de los retos actuales en los procesos de mediación entre partes ante la saturación de la justicia y como medio para la comunicación sin necesidad de desplazamientos, ahorrando en costes y tiempo (Rodríguez, 2013).

De hecho, buena parte de los argumentos que se han esgrimido para situarse en contra de la práctica en línea del trabajo social no tienen sentido, han dejado de tenerlo o son fáciles de rebatir (Arias et al., 2013):

- Por ejemplo, la fiabilidad de la tecnología está mejorando de manera muy sustantiva, por lo que los tradicionales reparos en este sentido son cada vez menos relevantes.
- Los problemas de falsa identidad tienen fácil solución a través de la identificación mediante huellas digitales o el escaneo de las pupilas, por ejemplo.
- La riqueza y calidez de la comunicación en línea mejora día a día y lo hará mucho más en la medida en que el ancho de banda se vaya optimizando. La facilidad de uso, la portabilidad, el precio, y la relación costes/ beneficios del uso de las TICs en trabajo social mejoran día a día.
- Las TICs han mostrado que tienen mayor poder para la inclusión que para la exclusión, como inicialmente y erróneamente se creía

Esto, hoy, no es posible sin las TIC: es por ello urgente que en cualquier tipo de intervención social, las TIC sean un tema transversal y presente, tanto a nivel individual, grupal, como comunitario.

En cuanto a la intervención comunitaria, hoy por hoy, va unida a una estrategia de comunicación externa: el trabajo en red requiere actualmente el uso de determinadas herramientas tecnológicas de tipo colaborativo y el dominio de las redes sociales, ya que sin ellas, es hoy imposible plantear estrategias de difusión de la entidad, sino acceder a contenidos actuales necesarios para la actualización profesional. Se hace, por tanto, absolutamente necesario, que un trabajador social sea activo en el mundo de las redes sociales.

El término “red social” se acuñó en en los años 50, desde un concepto de red que se define mediante el número de contactos y los vínculos existentes entre los mismos. La utilidad de las redes queda, por tanto, medida, principalmente de nuestra capacidad de transmitir información a través de ellas.

Para adentrarnos en el mundo de las Redes Sociales, es necesario conocer, al menos, los medios de comunicación social generalistas existentes a través de las TIC: correo electrónico, mensajería instantánea, videoconfeencias, redes sociales, blogg y *Microblogging*, entre otros. En definitiva y para finalizar este apartado se expone un resumen de los beneficios que pueden aportar el uso de las TIC a la intervención social:

- Las herramientas web permiten ofrecer contenidos que de otra manera sería imposible manejar y difundir.
- Permiten acercar recursos y oportunidades a las personas interesadas, incluso según su perfil y necesidades, evitando el coste que representaría hacerlo de manera convencional.

- Las TIC suponen la ampliación de capital relacional: esto es fundamental en procesos de exclusión social: abre espacios de interacción. Estos nuevos vínculos pueden después trasladarse a un entorno presencial.
- Internet representa un medio idóneo para el aprendizaje y desarrollo de las competencias digitales. Éstas son indispensables en la SIC: buscar, conseguir, entender y comunicar información para crear conocimiento.
- Dota de poder de participación a las personas, que pueden opinar y generar contenidos, sin los límites tradicionales de tiempo y espacio.
- Permite y favorece el trabajo colaborativo y en red, debatiendo sobre temas, colgando propuestas, enlaces, recursos, vídeos, fotos, etc.

La realidad de la SIC, actualmente, apunta a la omnipresencia de las TIC, tanto en el nivel personal como en el profesional. En la intervención social, dados los objetivos de inclusión y de cambio social, el trabajo al margen de las TIC supone desaprovechar un universo de oportunidades, para los participantes (ya sean profesionales o no).

## **8. La netnografía**

La netnografía se presenta como un nuevo método investigativo para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales, más propiamente de lo que acontece en Internet que debe ser empleada desde el Trabajo Social, dado el impacto que las TIC han tenido sobre los hábitos cotidianos de la población (vida familiar, personal o laboral), entendiéndose que las relaciones e interacciones que ese producen en Internet son objeto de estudio de importancia creciente en nuestro entorno.

En trabajo social, la netnografía permite analizar tres elementos claves: el primero, cómo pueden influir las redes sociales en la generación de conocimiento, movimientos y cambios sociales; el segundo, cómo están cambiando las redes sociales los hábitos y relaciones laborales; y el tercero, cómo estas pueden llegar a influir en el transcurso de los casos sociales, considerándolas como un elemento más de análisis dentro de los diagnósticos sociales (Fernández y Ponce de León, 2014: 149).

## **9. Caso práctico: Proyecto de Acceso y Uso de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid a través de las TIC**

El interés del siguiente proyecto estriba en la apropiación de las TIC por parte de los Servicios Sociales Municipales Públicos, no sólo como herramienta para la mejora de la eficiencia y mejora de la comunicación administrativa y (lo cual ya existe en la mayoría de administraciones públicas), sino en el uso de éstas como instrumento para la Intervención social. El proyecto tiene 3 dimensiones:

- El uso de las TIC para los profesionales, que podrán usar tablets para mejorar la eficiencia de las visitas domiciliarias y aumentar la calidad de las mismas.

- El uso de las TIC para personas usuarias: que podrán interactuar con sus profesionales de referencia del Sistema de manera cómoda, inmediata y ágil, a la vez que recibir ofertas de empleo o información de interés, mientras pueden participar en talleres de capacitación tecnológica y ver disminuida la lista de espera para atención presencial.
- El uso de las TIC para visibilizar la labor que llevan a cabo los Servicios Sociales a través de las Redes Sociales.

### *Descripción del caso práctico*

El presente proyecto fue presentado en el marco del Concurso de Innovación “Innovando Juntos” del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid. Este concurso se convocó en junio de 2014, bajo el reto de la mejora del servicios al ciudadano, con los siguientes objetivos: promover la participación del personal, crear sentimiento de pertenencia a la organización y aprovechar el talento interno. En el concurso podía participar la totalidad de la plantilla del Ayuntamiento de Madrid (casi 30.000 personas) y se siguió un calendario de actuación, para seleccionar mediante grupos de trabajo las mejores ideas y proyectos para impulsar el uso de la TIC en los Centros de Servicios Sociales. El proyecto que se describe a continuación quedó finalista en la convocatoria, y obtuvo el compromiso político para poder desarrollarse en un futuro, estando actualmente en fase de pilotaje.

**TÍTULO PROYECTO:** Acceso y Uso de los Servicios Sociales a través de las TIC.

**RETO:** Mejorar la eficiencia y el acceso a la Atención Social adaptándola a los nuevos contextos de la Ciudad de Madrid a través de las nuevas tecnologías.

### **OBJETIVOS:**

- Facilitar a la ciudadanía el acceso y uso a los Servicios Sociales a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- Acortar tiempos de espera para la atención social y tramitación de prestaciones sociales.
- Incrementar la visibilidad de los Servicios Sociales municipales de Atención Primaria.

### **DIAGNÓSTICO ACTUAL**

- El aumento de la demanda actual y la previsión de incremento de cobertura exige mejorar la eficiencia de los Servicios Sociales.
- El cambio de perfil tecnológico en la población requiere una actualización de los procesos de atención para agilizar la gestión de las prestaciones sociales a la ciudadanía.
- El desconocimiento de la oferta de prestaciones sociales conlleva de manera continua una pérdida de oportunidades para los ciudadanos.
- El aumento de la demanda actual y la previsión de incremento de cobertura exige mejorar la eficiencia de los Servicios Sociales.
- El cambio de perfil tecnológico en la población requiere una actualización de los procesos de atención para agilizar la gestión de las prestaciones sociales a la ciudadanía.
- El desconocimiento de la oferta de prestaciones sociales conlleva de manera continua una pérdida de oportunidades para los ciudadanos.

## LÍNEAS DE TRABAJO

- 1.- Proporcionar información clara y accesible sobre la oferta municipal de recursos y ayudas de los Servicios Sociales a través de la aplicación informática: servicio de mensajería por correo electrónico y SMS, circulares informativas por perfiles, firma electrónica de informes sociales. Para ello será necesario crear una vista de usuario en la aplicación actual para que el ciudadano pueda acceder, a través de su carpeta personalizada, a la situación de sus prestaciones, así como información sobre las mismas. En ella recibirá la información que su TS considere de interés según su caso y perfil.
- 2.- Facilitar la interacción con el trabajador social (profesional de referencia de la Atención Social Primaria), a conocer el estado de las prestaciones solicitadas.
- 3.- Reducción de tiempos de tramitación de las ayudas y prestaciones sociales en un 50 %: de 4-6 a 2-3 semanas en los casos de uso de las TIC, una vez el proyecto esté totalmente desarrollado.
- 4.- Sustitución de los contactos presenciales innecesarios por gestiones telemáticas al menos en un 50 % en los casos de uso de las TIC, garantizando la atención presencial que el usuario precise.
- 5.- Reducción tiempos de espera en un 20 % para ser atendido de manera presencial, en general, para todos los usuarios (incluido aquellos usuarios de “perfil no TIC”, al atender de manera telemática –parcialmente- a los de “perfil TIC”).
- 6.- Difusión de la labor de los Servicios Sociales, así como eventos y oportunidades a través folletos informativos, las Redes Sociales y el uso de la marca madridSocial, registrada y difundida.
- 7.- Creación de espacios de capacitación digital: aulas de informática e impartición de talleres de TICs a través de la optimización de las aulas y conexiones WIFI existentes en los 84 Centros Municipales de Mayores.
- 8.- Uso de tablets en las visitas a domicilio: acceso a expedientes, aplicación de baremos en tiempo real, información *in situ* de frecuencia de los servicios, cálculo de copagos y valoración de necesidades en el propio entorno del usuario mediante el uso de fotografías y apps útiles, firma del usuario para solicitud de prestaciones.

En la siguiente Figura 3.1 se representa el esquema (blueprint) que resume el proyecto.

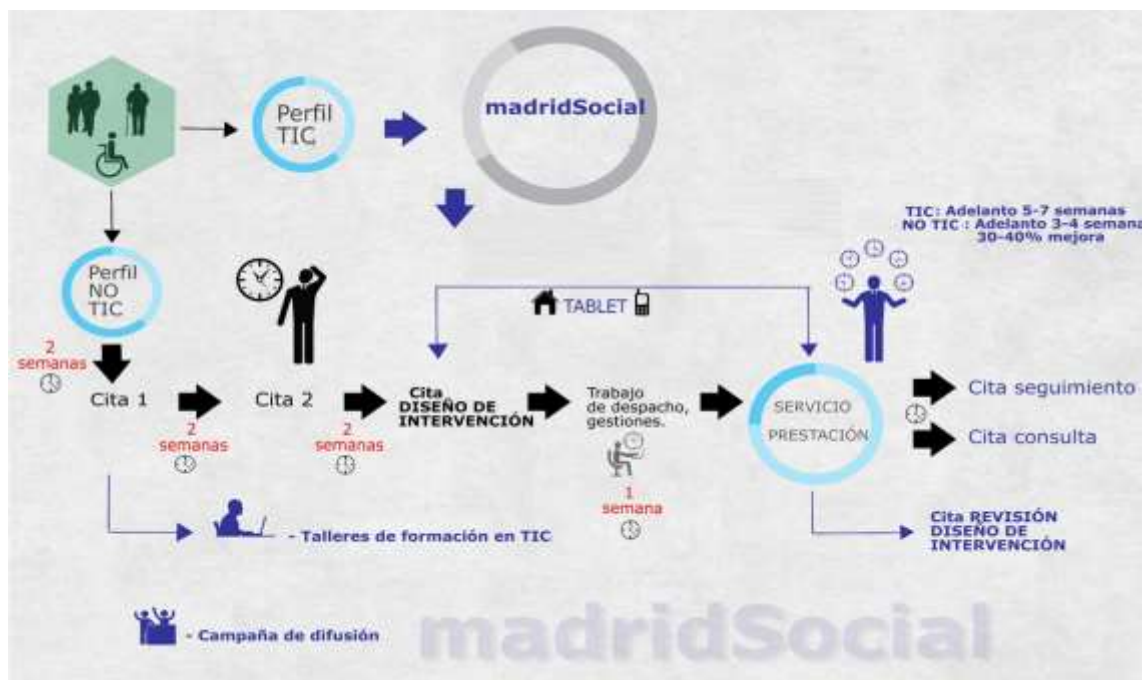


Figura 3.1. Esquema (blueprint) del proyecto.

Fuente: Elaboración propia

En la actualidad (agosto 2015), el proyecto se está desarrollando según los plazos previstos: el pilotaje de uso de tablets por parte de los profesionales ha finalizado y se está implantando en el resto de distritos, que ya son 8 de los 21. A lo largo de los meses de septiembre y octubre se extenderá a todos los Distritos de la Ciudad,

Por otro lado, el pliego de condiciones que permitirá la contratación del servicio que llevará a cabo la modificación de la herramienta informática y la salida a redes sigue pendiente pero se realizará en Otoño de 2015, por lo que el desarrollo informático que transformará la aplicación en plataforma se llevará a cabo en 2016.

En definitiva, este proyecto supone la apropiación de las TIC desde la intervención social que llevan a cabo los Servicios Sociales municipales, que permitirá, no sólo la petición de cita o el acceso a documentos generales (como ya existe en otros sistemas), sino la interacción de usuarios y profesionales a través de la tecnología, que serán un importante elemento de inclusión social. Por otro lado esta apropiación constituirá un avance en materia de eficiencia, agilidad y acceso a los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

Este ejemplo sirve para hacerse una idea del importante reto que supone la apropiación de las TIC para cualquier tipo de proyecto social.

## 10. Conclusiones

La Sociedad de la Información y el Conocimiento ha supuesto una gran revolución global, económica y social en la cual nos encontramos inmersos y que dibuja una sociedad muy diferente a la existente hace no más de 20 años. Resistirse a ello es negar lo evidente y retrasar un proceso del cual puede depender el éxito de cualquier iniciativa, ya sea en el campo de la iniciativa ciudadana, empresarial o pública, e independientemente del campo a palicar: Sanidad, Educación, Servicios Sociales, etc.

Las TIC son la mayor oportunidad para la la Intervención Social en la actualidad: superar las resistencias y saber aprovecharla constituye uno de los retos no sólo para la mejora de la eficiencia de las entidades, sino para la evolución de sus profesionales, que, de otra forma, pueden sufrir cierta obsolescencia, ya que el trabajo , cada vez en mayor medida, se va a desarrollar de manera colaborativa y en red mediante el uso de la tecnología.

Por otro lado, la intervención con la población diana de las iniciativas sociales no puede pasar por alto la actualización de las herramientas que se usan de manera masiva en la búsqueda de sus objetivos: la inclusión social, hoy, no puede hacerse a espaldas a los enormes beneficios de la incorporación de las TIC a la vida cotidiana como herramienta que mejora la capacidad relacional, y por tanto, social y laboral de las personas, siendo éste el objetivo básico de las entidades que se mueven en el campo de la intervención social.

El potencial que las propias TIC constituyen para el cambio social son una herramienta imprescindible que el trabajo social, como agente promotor del mismo, debe incluir entre su cartera competencial básica. El trabajador social, como agente de cambio social, puede adoptar un papel destacado como ciberactivista y movilizador de la ciudadanía.

Las TIC ofrecen posibilidades de colaboración y comunicación hasta ahora impensables, que pueden multiplicar el alcance de las acciones de cualquier organización e iniciativa profesional.

Las herramientas del trabajo social tradicional usadas desde la creación de la disciplina, han quedado superadas por las TIC: en la actualidad, es incompleto realizar intervención social individual o familiar sin la oportunidad que las TIC suponen para acercar recursos o para potenciar la participación de la ciudadanía en sus propios procesos de cambio; el trabajo con grupos, igualmente, resultan minimizados sin el uso de herramientas audiovisuales y tecnológicas; de igual forma, el trabajo en red y comunitario precisa de la dimensión de Internet y las redes sociales: hoy por hoy no es posible desarrollar un Trabajo Social completo sin la apropiación de las TIC.

## **Bibliografía**

Albaigès, J. (2003). Blog: TecnolONGia. *10 Claves estratégicas para introducir las TIC en las ONL*. Extraído el 10 de mayo de 2015 en <http://www.tecnolongia.org/?p=1424&lang=es> .

Arias Astray, A., Alonso González, D., Corchado Castillo, A.I. (2013). *Trabajo Social en línea: Propuesta de una agenda de investigación para orientar su práctica*. XII Congreso Estatal de Trabajo Social. Consejo General de Trabajo Social. Noviembre de 2013.

- Arredondo, R., Castellano, C., y Celimendiz, P. (2013). *Intervencion Social del S XXI. Congreso Estatal de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social de España. 2013.
- Arriazu R., y Fernández-Pacheco, J.L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26-1, 149-158.
- Berrio- Otxoa, K., y Berasaluze, A. (2011). *Aproximación al ejercicio profesional del Trabajo Social en Euskadi*. Pedagogía i Treball Social. Revista de ciències socials aplicades, 1, 122-144
- Colás, J. (2004). Las TIC en los Servicios Sociales. Red digital. *Revista de Tecnologías de la Información y Comunicación Educativas*, 5. Extraído 10 de mayo de 2015 en [http://reddigital.cnice.mecd.es/5/firmas\\_nuevas/articulo7/colas\\_1.html](http://reddigital.cnice.mecd.es/5/firmas_nuevas/articulo7/colas_1.html)
- Cabrera, P.J., Rubio M.J., Fernández, Y., Fernández, S., Fernández, Y., Rúa, A., Fernández, E., López, J.A., y Malgesini, G. (2005) *Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*. Madrid: Fundación Telefónica.
- De la Fuente Roldán, I., y Sánchez, E. (2012, febrero). Trabajo social. Síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid. Presentado en Febrero 2012 en el IX Congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social. Jaén.
- Castells, Manuel, (1997) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Volumen 1, *La sociedad red*. Alianza Editorial, Madrid.
- Castells, M. (2007). *Los mitos de Internet*. Extraído en enero de 2015 <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/50516/Manuel-Castells-Los-mitos-de-Internet.html>
- Crovi, D. (2007). *Acceso democrático, uso compartido y apropiación cultural de las TIC*. Extraído en enero de 2015. <http://comunicacionyeducacionamic.blogspot.com.es/2007/07/acceso-democrtico-uso-compartido-y.html>
- Federación Internacional de Trabajo Social (IFSW). 2015. *Definición de Trabajo Social aprobada por la Federación Internacional de Trabajo Social*. Extraído en enero de 2015 <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social>.
- Fernández, T., y Ponce de León, L. (2014). *Nociones Básicas de Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Académicas.
- García de Oro, Gabriel. Inteligencia Colectiva. El País semanal. 10 Noviembre 2013. [http://elpais.com/elpais/2013/11/08/eps/1383930277\\_749480.html](http://elpais.com/elpais/2013/11/08/eps/1383930277_749480.html)



Gil Valenzuela y otros (1994): “El Trabajo Social: aplicación a un nuevo modelo de intervención profesional en las U.T.S.” Trabajo Social y Salud, nº 18, Julio; 91-110.

Gonzalez Seara, Luis, 1981. *Una democracia innovadora*. Hemeroteca Digital El País. 24 de Mayo de 1981. [http://elpais.com/diario/1981/05/24/opinion/359503205\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1981/05/24/opinion/359503205_850215.html)

López i Amat, Jordi 2010 “De la Sociedad de la información a la(s) Sociedad(es) del Conocimiento Vasos comunicantes en el cambio de milenio. 1960 – 2010.” Extraído de <https://ia902501.us.archive.org/11/items/SociedadInformacion-SociedadConocimiento/De%20la%20Sociedad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20a%20a%20Sociedad%20del%20Conocimiento%20-%20-%20Jordi%20LOPEZ%20AMAT-%20CC.pdf>

Martín, J.A. (1997). Algunas reflexiones sobre la situación laboral de los Servicios Sociales Municipales. *Documentos de Trabajo Social, 10*. CODTS de Málaga. 43-62.

Moralejo Ledo, I. (2012). *Nuevos usos de las herramientas 2.0 para una mejor comunicación de las entidades no lucrativas*. Extraído 12 de abril de 2105 en [http://www.uoc.edu/portal/\\_resources/ES/documents/campus\\_pau/Nov.ProyectoFinal.IgnacioMoralejo.pdf](http://www.uoc.edu/portal/_resources/ES/documents/campus_pau/Nov.ProyectoFinal.IgnacioMoralejo.pdf).

Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León (ORSI). (2012). Guía de herramientas colaborativas para PYMES” Extraído el 15 de mayo de 2015 en <http://www.comunidaddigital.jcyl.es/web/jcyl/ComunidadDigital/es/Plantilla100Detalle/1284394903016/ /1284212083210/Redaccion>

Pérez, M., Sarasola, J.L., y Balboa, M. (2012). Trabajo Social y Nuevas tecnologías. *Portularia, XII*. 57-60. Extraído el 7 de septiembre de 2015 en <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>

Regalado, JM (2015). Gestión colaborativa de Wordpress para entidades sociales. Extraído 15 de mayo de 2015 en InmersionTIC.es, <http://inmersiontic.es/gestion-colaborativa-de-wordpress-para-entidades-sociales>

Rissoan, R. (2013) *Redes Sociales. Comprender y dominar las nuevas herramientas de comunicación*. Ediciones ENI.

Sociedad de la Información y el Conocimiento, (s. f). En Wikipedia. Recuperado el 10 de abril de 2015 en [http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_informaci%C3%B3n).