

Una experiencia.

Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la intervención social en servicios sociales



José Ignacio Santás García
Trabajador Social

Jose Ignacio Santás- Nacho para los amigos- es uno de esos blogueros comprometidos con la profesión. Conformar un proactivo grupo de expertos en el uso de las nuevas tecnologías. Es, además de un gran fotógrafo, miembro de Fotoforum Compostela que resalta por su glamour altruista y sus maravillosos vídeos.

A través de la presente colaboración con TS Difusión, nos viene a confirmar las grandes ventajas que supone para el trabajo Social el uso de las nuevas tecnologías, entre las cuales señala el autor la proximidad con los ciudadanos, el acercamiento de los recursos, la reducción de los tiempos para usuarios y profesionales, así como la mejora de la labor del trabajador o trabajadora social, la calidad de la atención y el papel del sistema de servicios sociales.

El uso de las TIC, aunque en desarrollo, continúa siendo una asignatura pendiente en el Trabajo Social. La presente experiencia pretende demostrar su utilidad no sólo para mejorar el acceso de la ciudadanía a los y las profesionales, sino como herramienta para la inclusión y para la mejora de la eficiencia en la labor diaria del trabajador/a social.

¿Existe alguna disciplina o sector que pueda escapar del avance tecnológico? Difícilmente puede encontrarse, y el Trabajo Social no es una excepción, pero el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) en la Intervención social continúa siendo un campo por desarrollar, a pesar de que ya han tenido un desarrollo considerable en el campo educativo (donde nadie dudaría de los beneficios de la formación online o las teleconferencias) o en el sanitario, con aplicaciones como la teleconsulta, telediagnóstico o el almacenamiento de datos.

Y aunque sí ha habido avances (especialmente en la recogida de datos), el excesivo localismo y la falta de inversión en los Servicios Sociales -entre otros factores- ha minimizado el desarrollo de las TIC, donde debería ser ya usual hablar del Trabajo Social 2.0 (e incluso 3.0) como tradicionalmente lo hemos ido haciendo de trabajo social individual, grupal, o comunitario: evidentemente, esta metodología no puede sustituir, pero sí complementar las tradicionales dimensiones del trabajo social como herramienta fundamental en la intervención social.

En el caso de la Atención Social Primaria, que constituye la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales de un cada vez mayor número de ciudadanos/as, el uso de las TICs es una necesidad urgente, ya que su escaso desarrollo, impide alcanzar innumerables beneficios, entre los que cabe destacar los siguientes:

- 1.- Facilita el acceso a los Servicios Sociales y al trabajador social, reforzando el papel de profesional de referencia.
- 2.- Democratiza conocimientos e información sobre recursos, procedimientos y oportunidades.
- 3.- Capacita a los/las usuarios/as para una mayor inclusión y participación social, ya que aumenta sus habilidades sociales y su capital relacional.
- 4.- Favorece una mejor planificación profesional, reducir listas de espera y disponer de más tiempo para la intervención social intensiva.

Estos beneficios hacen aconsejable su utilización de manera general en la intervención social, si bien pueden señalarse diversas

situaciones para las que las TIC son especialmente recomendables (Arriazu, R. y Fernandez-Pacheco JL., 2013, p. 156): casos de existencia de inconvenientes en el proceso comunicativo, tratamientos terapéutico de pacientes con problemas de movilidad/sensoriales o con problemática geo-temporal así como en situaciones de riesgo.

Las TIC en la intervención social: oportunidades

La incorporación de las TIC en la intervención social ofrece, las siguientes oportunidades:

- **Oportunidad 1: Universalización del Sistema de Servicios**

Sociales. Con la apertura del Sistema y la extensión de las prestaciones de corte garantista que se ha vivido durante la última década (Leyes de Rentas Mínimas, Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia, así como la regulación de las prestaciones municipales), y la difusión de las mismas, este sistema ha comenzado a romper con la imagen de lo marginal, accediendo a él personas de toda clase social y nivel de instrucción.

La población conoce cada vez en mayor medida sus derechos, es más exigente y requiere

una transparencia en la valoración, gestión y concesión de prestaciones, además de que tiene mayores conocimientos en torno a las nuevas tecnologías: este hecho es más evidente si cabe cuando se atiende al colectivo de personas mayores: los familiares (hijos/as normalmente) que ya son usuarios habituales de las TIC, exigen tramitar prestaciones, así como realizar consultas o bien conocer el estado de sus expedientes por vía telemática, de la misma forma que pueden comprar, contratar servicios, etc. Este es el colectivo que más demanda el uso del correo electrónico como contacto con el profesional, así como poder acceder a través de Internet a los formularios, requisitos, baremaciones, etc., tal y como establecen diferentes normativas, como la de ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos¹, lamentablemente poco aplicada aún.

Para ello será determinante el papel que pueden jugar precisamente los y las familiares de personas dependientes, y la entrada de nuevos perfiles de población que acceden a nuestros servicios, especialmente los/las “nativos/as digitales” (aquellos nacidos en la década de los 80 y sobre todo a partir de los 90, que nacieron y se han educado en la tecnología digital).

- **Oportunidad 2: Las TIC como herramienta para la inclusión.** Las TIC “alejan” a las personas en exclusión social si no se introduce el uso de las mismas en este segmento de

.....

“El uso de las TICs supone realizar una atención sin límites temporales ni espaciales, y por tanto, mucho más cercana: no usarlas supone negar oportunidades de intervención social. Dados los beneficios que conlleva su utilización, los diferentes agentes que trabajan por la inclusión social deben desarrollar estrategias de aprendizaje y utilización de las TIC.”

.....

1 Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>.



población. Esto se debe a que su desarrollo se ha orientado hacia grupos de consumo con una holgada capacidad adquisitiva (lo cual se demuestra tanto en las infraestructuras, como en las aplicaciones), produciendo que ciertos sectores vulnerables, o que ya viven las diferentes formas de exclusión, queden invisibilizados o lo que algunos autores (Colás, J., 2004) llaman “infoexcluidos”.

Así, (Cabrera P.J. et al., 2009, p. 148) “las nuevas TICs son magníficos instrumentos para el desarrollo de habilidades personales que se consideran perdidas o están por desarrollar”, especialmente aquellas que contribuyen a “afianzar un sentimiento constructivo y positivo”: se adquieren habilidades, al tiempo que confianza en las posibilidades de uno mismo y se conecta con el mundo con el que, en los casos de exclusión social, ha habido una fractura en la dimensión relacional, por lo que el uso de las TICs puede suponer un gran avance en esta reconstrucción.

Sin duda este tipo de herramientas supone realizar una atención sin límites temporales ni espaciales, y por tanto, mucho más cercana: no usarlas supone negar oportunidades de intervención social. Dados los beneficios que conlleva su utilización, los diferentes agentes que trabajan por la inclusión social deben desarrollar estrategias de aprendizaje y utilización de las TICs.

- **OPORTUNIDAD 3: El modelo de gestión de los Servicios Sociales:** estamos viviendo una etapa en la que se están reduciendo las partidas presupuestarias y replanteando buscar modelos de gestión de mayor eficiencia: las TIC suponen un avance en este sentido y son un valor estratégico, a la vez que una pieza clave en el actual engranaje de la Administración Pública, máxime cuando es una oportunidad única para superar el localismo de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

Un caso práctico de aplicación de las TIC a la intervención social

1. Introducción. Contexto.

La presente experiencia se viene desarrollando en una unidad

de trabajo social (UTS): del barrio de Entrevías: el barrio con menor renta per cápita (RPC) de Puente de Vallecas, el distrito que ocupa el penúltimo puesto del mismo ranking de la ciudad de Madrid.

La implantación de los Servicios Sociales entre la población en general es bastante alto: el número de personas en alta en Servicios Sociales de ASP alcanza el tercio del total de habitantes residentes en las unidades censales comprendidas en la UTS.

En cuanto a la población diana, aunque en un principio puede beneficiarse cualquier usuario/a, se han centrado las acciones en el colectivo de personas y familiar perceptoras de Renta Mínima de Inserción (RMI) de la UTS, que constituye un número elevado, alcanzando los 120 expedientes (88 concedidos, 32 solicitados).

En cuanto al trabajo con familias y personas perceptoras de RMI en la UTS, el nivel de instrucción es bajo (81% sin estudios obligatorios finalizados), lo cual incide en la existencia de cierta desconfianza hacia las TICs. También hay un grupo de personas (18%) en exclusión social grave (problemas de aislamiento, exclusión residencial y/o derivados del consumo de drogas/ salud mental).

En referencia a la gestión de citas en la UTS, la estimación basada en la propia experiencia, indica que el 20% de las citas mantenidas en despacho son de tipo informativo y podrían resolverse por correo electrónico, lo cual incrementaría la eficiencia y el poder dedicar ese tiempo a la intervención social intensiva, elemento que constituye una de las quejas más frecuentes de los/las trabajadores/as sociales respecto a su labor profesional (Zamanillo, T (dir), 2011:54).

2. Acciones

La experiencia a exponer se fundamenta en la aplicación de las TIC en Servicios Sociales de Atención Social Primaria, concretándose en las siguientes acciones:

1. Uso del correo electrónico como método de comunicación con el ciudadano.

Mediante las siguientes iniciativas:

- Difusión de la cuenta de correo profesional y la del centro como vía de contacto en cada entrevista, ofreciendo la

posibilidad de hacer consultas a través del correo electrónico, además de hacer lo mismo en los comprobantes de cita, cartas, y documentos informativos, etc.



- Entrega a cada usuario/a de un documento de normas de uso en el que figuran utilidades que puede tener el email (consultas, citas, informaciones, documentos, formularios, etc.), además de darle una clave de seguridad para el acceso a datos confidenciales.
- Explicación a los/las usuarios/as de dichos beneficios: tener una cuenta de correo, para alguien que no ha sentido previamente la necesidad de ello no puede ser cuestión “de fe”: debe disfrutar de manera real y rápida sus beneficios, recibiendo de forma más o menos periódica informaciones de interés a través de esta cuenta, y debe conocer las comodidades de acceso al trabajador social, de manera inmediata, ya que el contacto telefónico, y el presencial en mayor medida, suelen tener demora.

2. Incorporación de los usuarios a talleres de alfabetización digital en entidades del barrio. Especialmente con las entidades que prestan los apoyos personalizados mediante proyectos RMI establecidos² para que continuasen con esta línea en sus actividades.

3. Desarrollo de un taller de TIC con los usuarios en intervención social en la UTS. Se diseñó, junto con otra entidad, un grupo-taller semanal de introducción y manejo de las TIC, en este caso, dirigido a personas en exclusión social grave (normalmente con problemas relacionados con el consumo de drogas o de salud mental).

4. Apertura de comunicación con usuarios/as a través de Twitter. Los usuarios han sido informados de la cuenta del trabajador social a través de reuniones, taller, entidades y

² Ley 15/2001 de Rentas Mínimas de Inserción de la Comunidad de Madrid. Artículo 35. En http://www.bocm.es/boletin/CM_Boletin_BOCM/20011231_B/31000.PDF.

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, Vol 26-1, 149-158.

Colás, J. (2004). Las TIC en los Servicios Sociales. Red digital: Revista de Tecnologías de la Información y Comunicación Educativas, N.º. 5. http://reddigital.cnice.mecd.es/5/firmas_nuevas/articulo7/colas_1.html

Colegio Oficial de Trabajadores sociales de Madrid. 2003. “Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción” Madrid.

la propia puerta del despacho.

5. Creación de un Blog de comunicación con usuarios y profesionales, donde el/la ciudadano/a puede conocer la planificación de su trabajador/a social, los objetivos para el curso, el calendario de algunas actividades, descarga de documentos, etc.

Un blog es un sitio web periódicamente actualizado que

útil para el/la usuario/a que puede prestarse de manera inmediata durante la visita a domicilio. Esta experiencia se ha venido desarrollando como demostración de las utilidades que puede tener el uso de un dispositivo móvil con acceso a internet en la mejora de una técnica propia del Trabajo Social como es la visita domiciliaria, mejorando enormemente la eficiencia de la misma. No obstante, es necesario reflejar que esta acción ha sido realizada con equipos personales del

“El objetivo del blog www.pasionporeltrabajosocial.blogspot.com es abordar y publicar cuestiones e informaciones de interés acerca de la atención social primaria. La idea es que este blog pudiera ser de interés, tanto para profesionales como para usuarios/as.”

recopila cronológicamente textos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. El objetivo del blog www.pasionporeltrabajosocial.blogspot.com es abordar y publicar cuestiones e informaciones de interés acerca de la atención social primaria. La idea es que este blog pudiera ser de interés, tanto para profesionales como para usuarios/as. A pesar de lo complejo de unir ambos “mundos”, es positivo que las personas usuarias conozcan la esfera de los profesionales que les atienden, y que los profesionales hagamos un esfuerzo por adaptar nuestras programaciones, informaciones, y demás, a los intereses de los/las ciudadanos/as a los que atendemos.

Por ello, se diseñó un blog en el que figuran apartados (“Gadgets”) de interés para personas usuarias, donde pueden ver tanto la planificación profesional, sesiones grupales programadas y enlazar documentos, instancias y solicitudes sin tener que acudir al Centro de Servicios Sociales. Del mismo modo, en las entradas suelen figurar ofertas o cursos que pueden ser de su interés.

6. Uso de la tablet en las visitas domiciliarias como herramienta de registro y consulta de expedientes e información

propio profesional, no institucionales.

3. Indicadores de evaluación de la experiencia.

Con la finalidad de conocer el uso de las TIC, se realizó una explotación de datos y un cuestionario en junio de 2013, que arrojó los siguientes resultados:

En cuanto al **uso del correo electrónico**:

- La media de correos que se reciben diariamente por parte de usuarios es de 2, el 80% de esos correos son de familiares de personas mayores. El tiempo dedicado a esas atenciones de manera presencial ha reducido la lista de espera en despacho en un 50% respecto al 2011, siendo en la actualidad inferior a la semana en situación normal.
- El 60% de los perceptores de RMI de la UTS disponen de cuenta de correo electrónico (10% en 2011), pero sólo el 20% lo usan de manera habitual (2% en 2011).
- Al preguntar sobre esta diferencia, los propios usuarios señalan como causas la imposibilidad de disponer de equipo en el domicilio y no disponer de formación o apoyo profesional.

Cabrera P.J. (Dir), Rubio MJ, Fernández Y, Fernández S, Fernández Y, Rúa A, Fernández E, López JA, 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: Fund. Telefónica.

De la Red N. (1989). La información e informatización en los Servicios Sociales. Cuadernos de Trabajo Social nº 2, 95-114.

Pérez, M, Sarasola, JL. y Balboa, M. (2012). Trabajo Social y Nuevas tecnologías. Portularia. Vol XII.

Zamanillo T (Dir), García T., Martín M^aI., De las Morenas, P. Roncal, C., Vicente M^aC (2011) Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política en trabajo social. Editorial Talasa

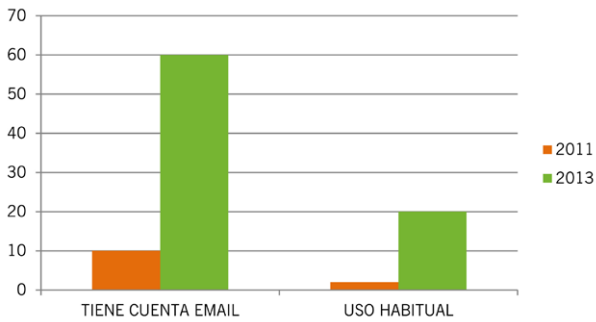


Tabla 1: Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la **participación en talleres de TIC o alfabetización digital**:

- En el propio taller desarrollado por el profesional, un total de 12 usuarios participaron semanalmente en el taller desarrollado con el apoyo de la alumna de Trabajo Social, entre enero y junio de 2013. El cuestionario de evaluación de dicho taller (on line), visualizó una gran satisfacción sobre el aprendizaje de las TIC (4,5 sobre 5).
- A través de entidades: durante el curso 2012-2013, participaron un total de 40 perceptores de RMI (45%).



En referencia al **blog**, el 10% de los perceptores/as de RMI está suscrito al blog (0 en 2012); de éstos, la mayoría (80%) son personas en exclusión social grave que se conectan a través de equipos públicos, es decir, representa un valor añadido para aquellas personas en mayor situación de aislamiento.

Redes sociales: un 5% de ellos tienen cuenta en twitter (0% en 2012).

El 92% de las personas consultadas que han tenido contacto con las TIC consideran que éstas son una oportunidad para la inclusión evaluándolas de manera muy satisfactoria, frente al 8% que expresa que los riesgos de las redes sociales (confidencialidad principalmente) son superiores a los beneficios que podrían tener.

Las utilidades del uso de las TIC que consideran más interesantes según los encuestados/as, por este orden, son el acceso a prestaciones y servicios públicos, la búsqueda de empleo y el conocimiento de otras personas y lugares.

“El uso de las TIC permite reducir el tiempo dedicado a la gestión de prestaciones, favoreciendo el trabajo planificado, el empleo de mayor tiempo a la intervención social intensiva y a formas de intervención social no vinculadas a la demanda, como son el trabajo grupal y comunitario.”



Conclusiones

La experiencia desarrollada permite verificar las hipótesis de partida:

En primer lugar: el uso de las TIC permite aumentar la proximidad entre ciudadanía, profesionales e instituciones, aumentando la visibilización del Trabajo Social y a la Atención Social Primaria.

En segundo lugar, permite acercar recursos a aquellos/as que no disponen de los mismos, así como ofrecer oportunidades e iniciativas de interés para la población que podría beneficiarse de las mismas. Reduce el tiempo dedicado por los ciudadanos/as a citas y gestiones, además de constituir una herramienta muy valiosa para los procesos de inclusión.

Y en tercer lugar, a nivel profesional, permite reducir el tiempo dedicado a la gestión de prestaciones, favoreciendo el trabajo planificado, el empleo de mayor tiempo a la intervención social intensiva (familias en riesgo, personas en aislamiento, etc.) y a formas de intervención social no vinculadas a la demanda, como son el trabajo grupal y comunitario.

En definitiva, permite mejorar la labor del trabajador/a social, mejora la calidad de la Atención Social Primaria y refuerza el papel de servicio público del Sistema de Servicios Sociales.