El reto de la transformación digital de los servicios sociales para unas metrópolis inclusivas y equitativas

Toni Codina i Filbà

Director de la Fundación iSocial para la innovación en la acción social

Nos hemos de preguntar por qué la innovación social y tecnológica es hoy tan crucial para responder a las necesidades de las personas y avanzar hacia metrópolis más inclusivas y equitativas. La respuesta tiene su fundamento en la era digital que estamos viviendo, en la que la digitalización ha cambiado las formas de trabajar, de relacionarnos, de aprender y de participar en la sociedad, tanto para el conjunto de la población como también para aquella parte de la ciudadanía que necesita algún tipo de apoyo o asistencia social.



La digitalización ofrece nuevas oportunidades para el desarrollo y bienestar de las personas, a la vez que genera nuevos riesgos relacionados con la brecha digital, que pueden agravar y hacer más profundas las situaciones de desigualdad, exclusión social o malestar mental y emocional.

Los servicios sociales de las metrópolis se encuentran hoy en el centro de este debate, dado que su aportación a la respuesta a esta ecuación será crucial en los

próximos años.¹ En marzo de 2021, la Comisión Europea, en su comunicación *Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el decenio digital*, identificó con claridad el potencial de la transformación digital en el ámbito de las políticas de bienestar, así como las fortalezas y debilidades que tener en cuenta para establecer las medidas prioritarias, con una clara apuesta por la transformación digital como una pieza clave para la resiliencia europea.²

La digitalització obre noves oportunitats per al desenvolupament i el benestar de les persones, alhora que genera nous riscos

Sin embargo, los servicios sociales de las ciudades lo tienen todavía casi todo por hacer en este camino, con carencias importantes que la crisis sanitaria de la covid-19 hizo más visibles y evidentes. Mientras que sus sistemas de gestión y de información han experimentado importantes mejoras en los últimos decenios, no podemos decir lo mismo de la transformación digital de sus sistemas de intervención social y de acompañamiento y apoyo psicosocial a la ciudadanía que sufre vulnerabilidades. En este terreno, los servicios

^{1.} Davide, F.; Gaggioli, A.; Misuraca, G. (2021). Perspectives for Digital Social Innovation to Reshape the European Welfare Systems, 13, Emerging Communication: Studies on New Technologies and Practices in Communication. https://www.iospress.com/catalog/books/perspectives-for-digital-social-innovation-to-reshape-the-european-welfare-systems.

^{2.} Comisión Europea (2021). 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-digital-compass-2030_en.pdf.



sociales se sitúan a la cola de los servicios públicos y muy lejos todavía de otros sectores de la sociedad, tanto públicos como privados, que han transformado profundamente su forma de relacionarse con los usuarios y usuarias de los servicios para conseguir mejorar su experiencia y la eficacia de los servicios ofrecidos. Mientras que países como España se sitúan a la cabeza en conectividad y digitalización de algunas áreas de los servicios públicos, como hacienda o seguridad social,³ no podemos decir lo mismo de los servicios sociales, un ámbito en el que todavía la transformación digital es muy escasa. Este retraso del sector del bienestar social en cuanto a la digitalización afecta a los servicios sociales tanto de gestión pública como privada: estudios recientes han mostrado que el uso de la tecnología dentro del tercer sector está por lo menos cinco años por detrás del sector privado.⁴

La transformación digital de la intervención social es hoy una necesidad y una oportunidad para los servicios sociales de las metrópolis. Es una necesidad porque debe interactuar

con una ciudadanía que está digitalizada, con los cambios culturales y de mentalidad que esto significa: inmediatez, autogestión, simplificación, comunicación remota, asincronía, uso de la nube... ⁶ Aunque la brecha digital afecta con más intensidad a las personas atendidas por los servicios sociales, en metrópolis como Barcelona el 91 % de los hogares de renta baja tienen hoy conexión a internet, y los hogares no conectados se concentran en los formados por personas de

La transformació digital de la intervenció social és avui alhora una necessitat i una oportunitat per als serveis socials de les metròpolis

más de 74 años. Además, los efectos de la crisis sanitaria de la covid-19 han impactado en todos los sectores sociales provocando una modificación del comportamiento digital de casi todos los grupos sociales. ⁷ Incluso en colectivos altamente vulnerables, como las personas recién llegadas o las personas sin hogar, la presencia de *smartphones* es hoy mayoritaria, ⁸ mientras que en otras, como muchas personas con discapacidad intelectual, el uso diario del *smartphone* se ha convertido en una herramienta indispensable y eficaz para conseguir una mayor autonomía personal. ⁹

Otro motivo que explica la necesidad del sector de los servicios sociales de subirse al tren de la transformación digital es la irrupción de nuevas formas de vulnerabilidad social ligadas a la digitalización de la sociedad, que requieren una respuesta desde los servicios sociales. Es lo que se conoce como e-social work,¹⁰ un nuevo ámbito de especialización dentro del trabajo social. Consiste en nuevos ámbitos de intervención

^{3.} Comisión Europea (2021). *Digital Economy and Society Index (DESI)*. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi.

^{4.} Fundación Telefónica (2022). Libro blanco de la transformación digital del tercer sector. https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/libro-blanco-de-la-transformacion-digital-del-tercer-sector/751/

^{5.} Position Paper (2021). Social work and Digitalisation. https://www.sozialdigital.eu/.

^{6.} BID (2018). Servicios Sociales para ciudadanos digitales. https://publications.iadb.org/es/servicios-sociales-para-ciudadanos-digitales-oportunidades-para-america-latina-y-el-caribe.

^{7.} Ayuntamiento de Barcelona (2021). <u>La bretxa digital a la ciutat de Barcelona</u>. https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2021/01/21/barcelona-presenta-linforme-la-bretxa-digital-a-la-ciutat-de-barcelona/

^{8.} Fundació iSocial (2021). Proyecto NIDUS. https://isocial.cat/nidus/.

^{9.} Fundació iSocial (2022). Proyecte All by myself. https://isocial.cat/all-by-myself/.

^{10.} Fundación iSocial (2022). Els serveis socials davant les noves vulnerabilitats causades per la digitalització: l'e-social work. https://isocial.cat/els-serveis-socials-davant-les-noves-vulnerabilitats-causades-per-la-digitalitzacio-e-social-work/.

social para dar respuesta a personas afectadas por situaciones de ciberacoso, de uso de las tecnologías como forma de control y de violencia machista, de situaciones de tensión en el hogar debido a la adicción a las pantallas, de desconocimiento de la ciberseguridad y riesgo de ser víctima de estafas digitales, *phishing*, *stalking* o acoso digital por parte de una persona anónima malintencionada con quien la víctima no tiene ninguna conexión personal. Esto conlleva que el sector de la acción social deba adaptarse y desarrollar nuevos protocolos de actuación para dar respuesta a estas vulnerabilidades emergentes, además de tomar conciencia del problema y encontrar soluciones a las diversas brechas causadas por el auge de la vida digital. Esto es especialmente importante en muchos perfiles ya vulnerables atendidos por los servicios sociales, para los que estas nuevas vulnerabilidades digitales pueden acarrear un agravamiento de su situación de exclusión, dependencia, aislamiento o violencia.

Sin embargo, la transformación digital exige a su vez soluciones cada vez más ágiles y creativas a las demandas sociales y es una gran oportunidad para los servicios sociales de las ciudades. La transformación digital de la intervención social abre una gran ventana de oportunidad para avanzar hacia metrópolis más inclusivas y equitativas mediante la mejora de la calidad asistencial de los servicios de apoyo y acompañamiento a la ciudadanía más vulnerable o con necesidades de apoyo que, a través de la digitalización, puede conseguir una mejor experiencia en su interacción con los servicios sociales en aspectos como:

- El acceso a la información.
- La rapidez y la disminución del tiempo de respuesta.
- La conciliación horaria mediante servicios remotos o asincrónicos de 24 horas.
- La reducción de desplazamientos innecesarios.





- La superación de barreras causadas por el estigma social.
- La simplificación de trámites administrativos.
- La personalización de los servicios.
- La intensificación del acompañamiento personal.
- El fortalecimiento del trabajo preventivo.
- La movilización de los soportes del entorno comunitario.
- El abaratamiento de algunos servicios.

La experiencia de algunas administraciones y entidades sociales que ya están aplicando la tecnología a su intervención y organización en los últimos años está demostrando el valor indiscutible que aporta a la mejora de los procesos y de las condiciones de todas las personas implicadas en los servicios sociales, desde los beneficiarios hasta los profesionales o los voluntarios.¹¹ Por ejemplo, la conexión de procesos y herramientas para la recogida de información de calidad y a gran escala, así como el avance en las tecnologías de análisis de datos, posibilita un mayor y mejor conocimiento de las personas, y de sus necesidades, intereses y comportamientos. Tal y como ya se aplica en otros sectores económicos, este conocimiento permite un diseño de los servicios sociales centrado en los distintos perfiles de beneficiarios. Asimismo, la tecnología está posibilitando mejoras significativas en las condiciones de vida de personas que necesitan asistencia por distintos motivos, como discapacidad o avanzada edad. La teleasistencia móvil accesible, la impresión 3D, las aplicaciones de soporte diverso y los avances tecnológicos en accesibilidad, entre otras herramientas, están permitiendo la transición de la dependencia a un mayor grado de autonomía y empoderamiento de las personas con estas necesidades.

Asimismo, la sociedad digital también está marcando un nuevo modelo de comunicación y participación entre las personas atendidas y los servicios sociales. A pesar de la brecha digital, muchas personas en situación de vulnerabilidad tienen hábitos de uso del dispositivo móvil que les abren nuevas vías y formas de interactuar y comunicarse y que ofrecen la posibilidad de potenciar un nuevo modelo de relación entre los profesionales de servicios sociales más fluido y con más opciones de escucha activa y participación.

Evidentemente, este no es un camino exento de riesgos. Al igual que en otros sectores de la sociedad, la transformación digital de los procesos de intervención social comporta riesgos y retos éticos, prácticos y estratégicos que el sector de los servicios sociales necesita afrontar y gestionar, a saber:

- La deshumanización de la atención.
- El incremento de la sensación de soledad.
- La imposición de herramientas digitales difíciles de utilizar o inapropiadas.
- La pérdida de privacidad.
- Los riesgos de ciberseguridad de los datos.
- El uso de algoritmos que perpetúen o agraven discriminaciones.

Los miedos que a menudo generan estos riesgos a veces actúan como un freno que dificulta avanzar, e incluso se traducen en actitudes tecnófobas, seguramente más frecuentes entre los profesionales del sector social que en otros ámbitos.

^{11.} European Social Network (2020). *Transforming social services through digitalisation*. https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2021-03/Digitalisation.pdf.



Las resistencias al cambio, presentes en todos los sectores, en el campo social se acompañan de otras dificultades ¹² que, en conjunto, pueden explicar el retraso de este sector en subirse al tren de la transformación digital. Estamos hablando de dificultades y barreras como:

- La escasa formación y capacitación digital de los equipos profesionales.¹³
- La baja presencia de talento digital y perfiles digitales dentro de los equipos.
- El estrés laboral y la carencia de tiempo para la innovación.
- La falta de investigación y generación de conocimiento.
- La precariedad económica y dificultades para financiar la innovación.
- La atomización y la complejidad competencial.
- Las dificultades de provisión y contratación de tecnología y herramientas digitales.
- Las limitaciones para escalar las soluciones existentes y gestionar los cambios que implican.
- La falta de infraestructuras adecuadas.
- La poca hibridación y el poco trabajo colaborativo con otros sectores.

^{12.} Montalba, Carmen; Russo, Mayra (2021). Intervención social-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar?. Ed. UVa. https://redib.org/Record/oai_articulo3311330-intervenci%C3%B3n-social-digital-%C2%BFhacia-qu%C3%A9-futuro-queremos-caminar; López-Peláez, Antonio; Marcuello, Chaime (2018). El trabajo social en la sociedad digital. Servicios Sociales y Política Social. https://www.serviciossocialesypoliticasocial.com/-34.

^{13.} Castillo, Joaquín; Palma, Mariola; Gómez, Luis. «Abordando el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social». Documentos de Trabajo Social, núm. 60 (2020). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7190580.



Algunos de estos miedos seguramente están justificados, dado que las cosas no siempre se han hecho bien y a menudo una práctica defectuosa acaba desmintiendo teorías que parecían impolutas. Algunos requisitos importantes que cabe tener en cuenta para hacer las cosas mejor deberían ser:

- Atención centrada en la persona: al igual que la intervención social, las herramientas digitales de los servicios sociales también deben poner a la persona atendida en el centro. A menudo, las necesidades de las organizaciones y de los profesionales sociales acaban pasando por encima de las necesidades de los ciudadanos a los que se dirigen los servicios.
- Codiseño: escuchar y hacer participar, desde el minuto uno, a los usuarios, los profesionales y los equipos de servicios sociales que tendrán que utilizar las soluciones digitales. Las herramientas diseñadas desde un despacho están condenadas al fracaso.
- UX y UI: hacerlo fácil es muy difícil, y más cuando hablamos de usuarios con limitaciones y vulnerabilidades más profundas que las del resto de la población. Esto solo se consigue recurriendo a empresas expertas en diseñar la experiencia de usuario (UX) y la interfaz de usuario (UI) que las herramientas digitales deben ofrecer en función de los perfiles de usuarios a los que se dirijan.
- First mobile: la mayor parte de los usuarios de servicios sociales tienen smartphone, mientras que la presencia de ordenadores en los hogares está menos generalizada. Además, es necesario facilitar la movilidad de los profesionales sociales, especialmente en contextos rurales. Por eso, las herramientas deben diseñarse para ser utilizadas principalmente desde los teléfonos móviles.



- Data is the new oil: la aportación de datos debe ser uno de los principales valores de las nuevas herramientas digitales. En un sector, el de los servicios sociales, tan carente de datos estructurados y en tiempo real, es necesario generar instrumentos que permitan mejorar la obtención y gestión de los datos.
- Acceso y equidad: es necesario priorizar soluciones sencillas, económicas y asequibles para todo tipo de población. En digitalización, a menudo lo mejor no es lo más conveniente. Las herramientas demasiado complicadas y pesadas acaban siendo desplazadas por soluciones más sencillas e intuitivas.
- Horizontalidad: las herramientas digitales de los servicios sociales deben ayudar a romper con el asistencialismo y el protagonismo a veces excesivo de los trabajadores o educadores sociales, contribuir a empoderar a los usuarios y usuarias y facilitar una relación más horizontal entre los profesionales y los ciudadanos.
- Gestión del cambio: lo más importante de la transformación digital no es la introducción de nuevas herramientas, sino los cambios que todo esto implica en las organizaciones, en los equipos, en la forma de trabajar y de relacionarse con las personas atendidas. Gestionar adecuadamente estos cambios y prestar la atención y el esfuerzo que se requieren es crucial para el éxito de estos procesos.
- Arriesgarse: innovar es probar, experimentar y equivocarse. El sector servicios sociales tiene una aversión al riesgo que necesita superar para avanzar en su proceso de transformación digital.
- Oportunidades: en un entorno lleno de barreras y dificultades, es necesario saber aprovechar los resquicios de oportunidad para avanzar. La crisis sanitaria de la covid-19 permitió acelerar procesos dentro de los servicios sociales que de lo contrario habrían tardado muchos años en producirse.
- Copiar es gratis: existen muchísimas experiencias de éxito en otros sectores de la sociedad, en otros países, en otras disciplinas, de las que los servicios sociales pueden aprender y adoptar o adaptar las soluciones sin coste alguno.
- Demasiada crítica: la atomización del sector de los servicios sociales es un hándicap para su desarrollo y mejora, que puede resolverse mediante clústeres, espacios colaborativos y proyectos colectivos para sumar fuerzas.
- Hibridación: el sector de los servicios sociales necesita recibir aire fresco y aprender de otros sectores más avanzados, y esto solo lo conseguirá trabajando con ellos, contando con su opinión y haciéndoles partícipes de sus proyectos.
- Evaluación: el buenismo es otro hándicap de los servicios sociales, suponer que todo lo que hacen es bueno para la sociedad ha conducido a ahorrarse demostrarlo. Evaluar y tener pruebas sobre si las nuevas soluciones digitales aportan las mejoras esperadas será crucial para salir adelante.

A pesar de las evidentes dificultades, existen importantes transformaciones que actualmente se van abriendo camino dentro del sector de los servicios sociales y de las políticas de bienestar. En parte, gracias a que la crisis sanitaria de la covid-19 las ha acelerado.



Es el caso, por ejemplo, de la atención social remota ¹⁴como forma complementaria de la atención social presencial. Mientras que esta era una práctica excepcional antes de la covid-19, y que generaba reticencias y encendidos debates profesionales en el sector, hoy está en curso de normalizarse,¹⁵ porque, por un lado, se ha tomado una mayor conciencia de los inconvenientes de la comunicación telemática, como las limitaciones de la interacción y los matices que se pueden perder en una videollamada; la dificultad elevada de detectar factores de riesgo; la falta de conocimiento de algunos usuarios y usuarias sobre el uso de datos de las aplicaciones y los consentimientos y el riesgo de invadir los límites entre la vida personal y la profesional, etc. Y, por otro, porque se ha visto la importancia de aprovechar sus ventajas: ahorro de tiempo, ahorro de desplazamientos, comodidad, flexibilidad, etc. Todo esto ha hecho que una parte importante del sector considere hoy los riesgos mencionados como un reto que vale la pena afrontar para idear y desarrollar herramientas (chats, videoconferencias, notificaciones, intercambio de documentación en la nube, etc.) que posibiliten la coexistencia de la práctica remota y la práctica tradicional.

Algunas experiencias de éxito de otros países en este campo también están ayudando a romper el hielo. En los Países Bajos, por ejemplo, el servicio de acompañamiento remoto DigiContact¹6 mediante videoconferencia permite ofrecer una asistencia muy intensiva y de 24 horas a miles de personas que necesitan cuidados de larga duración en todo el país. En Alemania, el servicio de apoyo psicosocial IPSO¹7 ofrece servicios de apoyo y salud mental *peer-to-peer* en línea en más de 20 idiomas y cuenta hoy con más de 200.000 beneficiarios. Finalmente, en San Francisco, en Estados Unidos, el servicio en línea CIRCLES¹8 se ha convertido en una comunidad virtual que dinamiza miles de grupos de terapia y apoyo mutuo con apoyo profesional, y que en 2020 ofreció más de 100.000 horas de asistencia psicosocial a los usuarios y usuarias del servicio.

Otro campo de innovación relevante en servicios sociales, todavía hoy en fase exploratoria, es el de la inteligencia artificial. El análisis de grandes cantidades de datos (*big data*) y la construcción de algoritmos para el tratamiento de estos datos abren un campo enorme de posibilidades para construir sistemas de servicios sociales más inteligentes. Los *big data* y la inteligencia artificial se están convirtiendo hoy, de forma acelerada, en un gran apoyo para los profesionales de los más diversos ámbitos: comercio, transportes, turismo, periodismo, agricultura, industria, salud, educación, justicia, seguridad, banca, medioambiente... Y cada vez más, también, del ámbito de los servicios a las personas, entre los que encontramos de forma destacada los servicios sociales. Los algoritmos ayudan a los profesionales a entender u obtener

^{14.} Fundació iSocial (2022). Riscs i beneficis de la intervenció social en remot. https://isocial.cat/riscs-i-beneficis-de-la-intervencio-social-en-remot/.

^{15.} Fundació TIC Salut Social; Generalitat de Catalunya (2021). *Estat de la digitalització de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials*. https://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/estat_digitalitzacio_arees_basiques_serveis_socials.

^{16.} Digicontact, servei d'atenció social remota i immediata durant les 24 h. https://isocial.cat/digicontact-servei-datencio-social-remota-i-immediata-durant-les-24h/.

^{17.} IPSO, servei internacional de suport psico-social peer-to-peer. https://isocial.cat/ipso-servei-internacional-de-suport-psicosocial-peer-to-peer/.

^{18.} **CIRCLES, grups de teràpia psicosocial** *online* **entre persones que pateixen situacions similars**. https://isocial.cat/circles-grups-de-terapia-psico-social-online-entre-persones-que-pateixen-situacions-similars/.

^{19.} Codina, Toni (2020). «Per què la intel·ligència artificial transformarà els serveis socials?». Revista de Treball Social, 219, p. 85-98. DOI: 10.32061/RTS2020.219.04, https://www.revistarts.com/publicacio/desembre-2020.



conclusiones sobre problemas complejos en mucho menos tiempo, a sugerir un diagnóstico o una respuesta, a gestionar mejor los equipos y las organizaciones o a leer informes o historias a gran escala.

Cierto es que los profesionales ven cosas que un algoritmo no puede ver, pero no es menos cierto que un algoritmo puede encontrar patrones que el ojo humano es incapaz de percibir. Por eso, cuando los profesionales y los algoritmos trabajan juntos, el error disminuye mucho. En la detección del cáncer de mama, por ejemplo, hay estudios que demuestran que el mejor médico tiene un margen de error del 5 al 6 % a la hora de interpretar las mamografías, mientras que los algoritmos que también interpretan las imágenes tienen un error de entre el 6 y el 7 %. Sin embargo, trabajando juntos la máquina y el profesional, el margen de error se reduce a solo el 0,5 %.²⁰

Las principales aportaciones de la inteligencia artificial en el ámbito de los servicios de bienestar se resumen en las famosas 5P inspiradas en Leroy Hood:²¹ servicios más personalizados, más predictivos, más proactivos, más preventivos y más poblacionales o universales. Y, llevándolo más al campo de la acción social, podemos enumerar todos estos posibles beneficios para los servicios sociales:

- Mayor rapidez, seguridad, eficiencia y objetividad en las decisiones profesionales.
- Diagnósticos, prescripciones e itinerarios eficientes y de calidad para las personas.
- Personalización de las intervenciones, con la posibilidad de ofrecer recomendaciones personalizadas y proactivas.

^{20.} López de Mántaras, Ramon (2017). «Diez cosas que la inteligencia artificial puede hacer por ti». El País, https://elpais.com/elpais/2017/01/24/talento_digital/1485284777_722413.html.

^{21.} Flores, Mauricio; Glusman, Gustavo; Brogaard, Kristin; Price, Nathan D; Hood, Leroy (2013). *P4 medicine: how systems medicine will transform the healthcare sector and society*. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4204402.



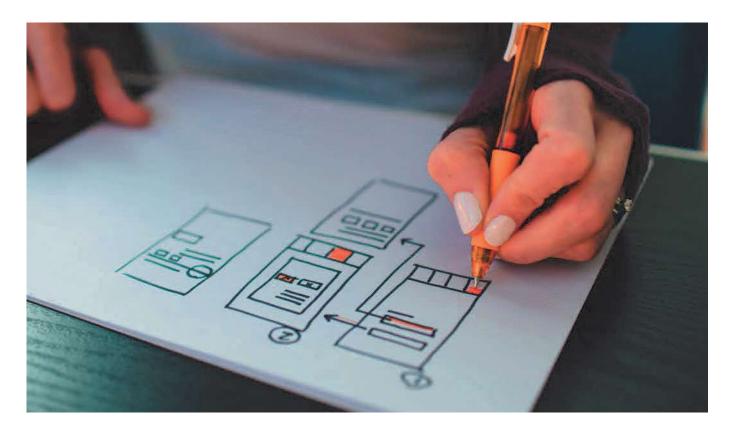


- Empoderamiento y versatilidad de los profesionales.
- Más apoyos para la autonomía personal y la vida independiente, y mayor flexibilidad y diversidad residencial.
- Fortalecimiento de las políticas preventivas.
- Fortalecimiento de la acción comunitaria para la ayuda mutua, la autoorganización y la participación.
- Mejor planificación de los servicios y equipos profesionales.
- Mayor eficiencia y mejor planificación económica.
- Evaluación en tiempo real del impacto social de los programas y las intervenciones.

Se trata de avances y mejoras que pueden resultar muy relevantes para las políticas de bienestar y la cohesión social de las ciudades. La personalización, adaptación y anticipación de los servicios públicos a las necesidades de la ciudadanía constituyen una manifestación de la buena administración y contribuyen a la eficacia y eficiencia públicas. Estos procesos también tienen un impacto positivo en la legitimidad de las administraciones públicas y contribuyen a la mejora de la confianza y el apego de la ciudadanía hacia las administraciones públicas. Actualmente, la personalización y la prestación proactiva de servicios están extendidas en el sector privado, en el que numerosas empresas ya se relacionan con sus usuarios de forma personalizada y proactiva. Cada vez son más las empresas que logran adaptarse de forma rápida y constante a las necesidades cambiantes de los usuarios y personalizar las prestaciones a sus preferencias basándose en el análisis de los grandes volúmenes de datos que genera su actividad. En cambio, únicamente el 9 % de los servicios públicos se prestan proactivamente (Comisión Europea, 2020).²²

^{22.} Escola d'Administració Pública de Catalunya (2021). *Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial*. Generalitat de Catalunya (Estudis de recerca digital, 19). https://eapc.gencat.cat/ca/publicacions/colleccions/estudis_de_recerca_digitals/19.-guia-per-a-la-personalitzacio-dels-serveis-publics-a-traves-de-la-intelligencia-artificial/index.html.

Según los expertos,²³ en servicios sociales se trata de utilizar la tecnología como han hecho otros sectores; para que haga de palanca de las mejoras que el sistema de los servicios sociales necesita: avanzar en la personalización de las intervenciones, la eficiencia económica, la integración organizativa, la dinámica colaborativa, el impacto preventivo, la legitimación social, la calidad ética, la gobernanza democrática y la universalización política de los servicios sociales.



Algunas metrópolis europeas, como Barcelona, disponen actualmente de una hoja de ruta bien trazada para avanzar en esta dirección, después de haber desarrollado en los últimos años innovadoras herramientas de inteligencia artificial para los servicios sociales municipales, como el sistema DPR.²⁴Con la Medida de gobierno de innovación social 2021-2023,²⁵ el Ayuntamiento de Barcelona está impulsando diversas nuevas soluciones tecnológicas que permitirán avanzar con decisión en la transformación digital de los servicios sociales de la ciudad. Entre otras, destacamos las siguientes:

- Herramientas para mejorar la información a la ciudadanía:
 - Cita previa por internet, en los centros de servicios sociales.
 - Bots como canales de entrada, para facilitar información y citas de forma sencilla y automática.

^{23.} Fantova, Fernando (2020). Els serveis socials davant la intel·ligència de grans quantitats de dades. Fundació iSocial, https://isocial.cat/fantova-fernando-els-serveis-socials-davant-la-intelligencia-de-grans-quantitats-de-dades-big-data-barcelona-2020/.

^{24.} Ayuntamiento de Barcelona (2019). Intel·ligència col·lectiva als centres de serveis socials. https://ajuntament.barcelona.cat/mesames/noticia/posem-en-marxa-una-prova-pilot-dintel%C2%B7ligencia-col%C2%B7lectiva-atres-centres-de-serveis-socials/.

^{25.} Ayuntamiento de Barcelona (2021), Mesura de govern d'innovació social 2021-2023, Transformant la realitat per millorar el benestar dels veïns i veïnes de la ciutat. https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/innovacio-social.



- Nuevos servicios para facilitar la atención remota:
 - Nuevas oficinas virtuales de atención social (OVAS).
 - App del ciudadano/a para pedir hora, chatear con el profesional social, aportar información o documentos...
 - Ventanilla única digital (VUD), sistema de conexión única telemática y un sistema de videollamadas.
- Instrumentos basados en los big data:
 - *Big data* sociales: sistema integrado de datos sociales, visión 360° de las personas, interoperabilidad con salud y educación.
 - Carpeta social única e interoperable, que en el futuro también pueda ser consultada por la ciudadanía y otros municipios.
- Automatización de procesos:
 - Sistema automático de otorgamiento de ayudas de emergencia, que se probará con fondos 0-16 para hogares con menores.
- Herramientas para fortalecer la acción comunitaria:
 - Herramientas digitales al servicio de la atención colectiva para la dinamización de grupos, la atención grupal de usuarios y usuarias y la acción comunitaria con entidades del territorio.

Se trata de un camino que están siguiendo de forma similar otras grandes metrópolis europeas, como París, Londres, Ámsterdam, Berlín, Viena, Estocolmo o Helsinki, ²⁶ en el ámbito de los servicios sociales de proximidad. Además, si hablamos de los servicios sociales especializados, el abanico de iniciativas y posibilidades es mucho más amplio y diverso, pero se trata de un ámbito que ya escapa a los objetivos de este documento: robótica, domótica, tecnologías inmersivas, impresión 3D, ludificación, etc.

La transformación digital de los servicios sociales de las metrópolis es hoy un reto de primera magnitud para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía y avanzar hacia ciudades más inclusivas y equitativas. Permitirá ganar eficacia y eficiencia en este ámbito de los servicios públicos de proximidad, mejorar la experiencia de las personas que necesitan utilizar estos servicios, avanzar hacia su universalización y conseguir un impacto social más positivo en beneficio de las generaciones actuales y futuras.





metrosolutions.amb.cat

