

Tecnólogo/a social para el desarrollo de intervenciones sociales: una figura profesional necesaria en la Era Digital

Aitor Tena Eizagirre

APTES-Asociación para la Promoción de la Tecnología Social
aitor@tecnologiasocial.org

Susana Moreno Barrio

Grupo SSI Servicios Sociales Integrados
smoreno@grupossi.es

Alfonso Gurpegui Ruiz

Viceconsejería de Empleo e Inclusión, Eusko Jaurlaritz-Gobierno Vasco
a-gurpegui@euskadi.eus

Idazki honek gizarte-teknologoa deituriko figura profesionalaren diseinuaren, garapenaren eta inplementazioaren esperientzia deskribatzen du. Landa-lanaren fasean, sektorearen errealitate digitala ezagutzeko asmoz, 45 elkarrizketa baino gehiago egin ziren 15 Euskadiko erakundetan. 3 talde fokal ere egin ziren, profil profesionalaren eta prestakuntza-programen zirriborroak partekatzeko. Bigarren-fasean, barne-lanari lotutakoa, batetik, prestakuntza-programen behin betiko bertsioak gehitu ziren Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuaren eta SEPE-Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren katalogoetan, eta bestetik, formakuntza-pilotu horiek martxan jarri ziren, 2024ko irailetik 2025eko martxora bitartean. Une honetan, figura profesional berri horren trebakuntzari jarraipena ematearekin batera, Euskadiko esku-hartze sozialeko elkarteei akonpainamendua ari zaie ematen, soluzio digitalen erabilerari buruzko erakunde baitako hausnarketa erraztuz.

Gako-hitzak:

Gizarte-teknologia, profil profesionalak, eskuhartze soziala, eraldaketa digitala, digitalizazioa.

Este texto describe la experiencia del diseño, desarrollo e implementación de la figura profesional de tecnóloga o tecnólogo social. En la fase de trabajo de campo, para conocer la situación del sector respecto a lo digital, se realizaron más de 45 entrevistas en 15 entidades en Euskadi, además de 3 grupos focales, en los que se contrastaron los borradores del perfil profesional y de los programas formativos. En la segunda fase, relativa al trabajo interno, por un lado, se incluyeron las versiones definitivas de los programas formativos en los catálogos de los servicios sociales públicos de empleo vasco (Lanbide) y Estatal (SEPE), y, por otro lado, se impartieron dichas acciones formativas a modo de pilotaje, entre septiembre de 2024 y marzo de 2025. En estos momentos, en paralelo a la capacitación de esta figura profesional, se está realizando un acompañamiento a entidades sociales de Euskadi para propiciar una reflexión organizativa sobre el uso de soluciones digitales.

Palabras clave:

Tecnología social, perfiles profesionales, intervención social, transformación digital, digitalización.

1. Contexto: la intervención social ante la Era Digital

1.1. Caracterización, retos y tendencias de la Era Digital

Si se observa la situación general que vive la sociedad o el contexto en el que nos situamos, inevitablemente tenemos que hablar sobre la revolución digital, que está generando grandes transformaciones en la sociedad. Estas transformaciones, aunque tengan un carácter global, también tienen expresiones concretas en cada materia o ámbito de la sociedad, como la productividad, el empleo, el consumo, la igualdad o el bienestar social. La rápida evolución y expansión de la tecnología digital en todos los aspectos de la vida cotidiana, hace que estemos al inicio de lo que denominamos una Era Digital, dominada por la inteligencia artificial, el internet de las cosas (IoT), el *big data*, la robótica o las comunicaciones globales instantáneas, tecnologías que transforman casi todos los aspectos de la vida humana: cómo nos comunicamos, trabajamos, nos divertimos, nos capacitamos o cómo accedemos a la información, entre otros.

Sin embargo, estos avances, además de aportar luces, también aportan sombras, entre las cuales se podría destacar la brecha digital, que no solo hace referencia a la diferencia entre quienes tienen acceso a la tecnología y quienes no, sino también al modo en el que lo hacen y a las capacidades o las infraestructuras que disponen para ello. Esto plantea desafíos importantes en términos de equidad digital, ya que la falta de acceso a la tecnología o el uso dispar de esta puede incrementar aún más las desigualdades sociales existentes. Es crucial abordar estos desafíos para asegurar que los beneficios de la Era Digital se distribuyan de manera equitativa y que todas las personas puedan participar plenamente en la sociedad digital.

Para hacer frente a estos y otros retos que conlleva la transformación, son necesarias estrategias y políticas eficientes por parte de los Gobiernos (Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente, 2021), de las empresas (APTES, 2022) y también de la ciudadanía. Es de vital importancia que estas estrategias sean coherentes entre sí y estén en constante evaluación. Además, es necesario intentar aprovechar todas las oportunidades que brindan las tecnologías digitales, para lo cual son necesarias políticas públicas bien diseñadas. Estas políticas, por ejemplo, permitirán potenciar los efectos positivos del progreso tecnológico, entre ellos, la generación de una mayor resiliencia en las personas, las empresas, las instituciones y el conjunto del territorio ante situaciones adversas e inesperadas. En definitiva, debemos ser conscientes de que las tecnologías digitales pueden contribuir, por poner varios ejemplos, a que las políticas públicas detecten necesidades, diseñen soluciones, ganen en eficiencia, agilicen procesos, reduzcan costes y mejoren su cartera de servicios.

Actualmente, las sociedades buscan superar con éxito y adaptarse a las tres grandes transiciones globales que atravesamos: la transición tecnológico-digital, la transición energético-medioambiental y la transición social y sanitaria. La crisis del coronavirus las ha evidenciado con rotundidad, las ha acelerado y las ha convertido en piezas básicas de la agenda mundial para los próximos años. En cuanto a la primera de esas tres transiciones, la tecnológico-digital, que será la que nos ocupe en mayor medida en este trabajo, los objetivos estratégicos de la sociedad serían, principalmente, los siguientes:

- Acelerar la adopción de las palancas tecnológicas incipientes.
- Fortalecer el desarrollo y aprovechar el potencial demostrado por los habilitadores.
- Activar y potenciar su rápida incorporación a los ámbitos de aplicación esenciales, contribuyendo así a la transición tecnológica-digital.

En 2022, se presentó la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales, que compromete a la Unión Europea con una transformación tecnológico-digital protegida, segura y sostenible que sitúe a las personas en el centro, en consonancia con los valores y los derechos fundamentales de la Unión y que se concreta, entre otros aspectos, en: dar prioridad a las personas, la libertad de elección, la seguridad y la protección, la solidaridad y la inclusión, la participación y la sostenibilidad. Fruto de dicha declaración, la UE desarrolló en 2023 un programa político que se resume en un itinerario hacia la Década Digital que se fundamenta en tres pilares: una tecnología al servicio de las personas, una economía digital competitiva y justa, y una sociedad digital abierta, democrática y sostenible. Esta iniciativa plantea trabajar cuatro ejes con la mirada puesta en 2030: capacidades, transformación digital de las empresas, infraestructuras digitales seguras y sostenibles, y digitalización de los servicios públicos.

Para que la transición tecnológico-digital prospere, es imprescindible que la sociedad vasca cuente con ciertos habilitadores. Esto es, con instrumentos o canales que faciliten o aceleren el desarrollo y despliegue de las palancas tecnológicas para su utilización efectiva en ámbitos de aplicación concretos, en áreas específicas de la actividad pública y privada, donde las palancas tecnológicas puedan estar destinadas a ser el elemento de cambio radical de sus procesos, productos, servicios, modelos de relación o del propio modelo de negocio, de forma que se genere en ellos más riqueza, mejor empleo, mayor bienestar y una mejora de las condiciones del entorno. Entre los habilitadores se destacan, en especial, las competencias digitales por su foco en el desarrollo de talento digital de profesionales y de la ciudadanía, ya que todos ellos, tanto individualmente como en conjunto, actúan como catalizadores de la transformación tecnológica y digital de Euskadi, y a la vez, como un factor para la atracción de actividad económica de alto valor añadido.

1.2. Situación del ámbito de la intervención social

El contexto actual en el que se encuentra la intervención social también está marcado por las tres transiciones en curso anteriormente mencionadas: la transición sociodemográfica —con aspectos conectados entre sí como el envejecimiento y la diversidad—, pero también la transición digital y la ecológico-medioambiental tienen un impacto social relevante, con expresiones como la brecha digital o la pobreza energética, entre otras. Tres crisis y tres transiciones que han requerido simultanear tres tipos de políticas y respuestas:

- Políticas de urgencia, para responder al impacto económico y social de la pandemia y la guerra de Ucrania.
- Políticas de transición, para responder a la evolución prevista del contexto social a medio o largo plazo.
- Políticas estabilizadas, estandarizadas en su día y que siguen siendo necesarias.

Centrándonos en la brecha digital, es cierto que no existe un diagnóstico ni una estrategia o un plan de trabajo en torno a la digitalización o la transformación digital del sector de la intervención social, desde la cooperación público-pública y público-privada, con prevalencia de la iniciativa social, que incorpore estas y otras dimensiones. Esta es hoy una necesidad básica y un imperativo para el sistema que convendría articular con el despliegue de una estrategia general de transformación digital que abarque distintos ámbitos, entre ellos, el de la intervención social.

Para el sector de la intervención social la transición digital implica, entre otros aspectos, atender a su impacto social, maximizar las oportunidades que esta tecnología brinda para la integración social y la autonomía, confrontar sus riesgos, reducir la brecha digital y promover una reflexión sobre su uso ético. Implica, además, impulsar la transformación digital del propio sistema. La transición ecológica y medioambiental también tiene una dimensión social e impacta en las necesidades básicas y las condiciones de vida.

Por un lado, es preciso señalar que el sector de la intervención social desarrolla su actividad, en muchas ocasiones, en estructuras organizativas en las que no ha sido habitual actuar estratégicamente, y, por tanto, con inversión y capacitación, en favor de lo digital. Ni para la realización de actividades de gestión interna (*backoffice*) ni para las intervenciones directas con las personas que acompañan (*frontoffice*). Pero como anteriormente se ha señalado, la crisis sanitaria del coronavirus ha hecho que también el sector de la intervención social haya puesto el acelerador en cambiar esta falta de iniciativa.

En ese sentido, el sector de la intervención social se enfrenta a retos de diversa naturaleza a la hora de abordar la transformación en la era digital (EDE Fundazioa, 2021). Por un lado, se encuentran las resistencias estructurales que frecuentemente escapan del control y la voluntad de la organización: el ritmo al que evoluciona la tecnología es un ejemplo de ello. Otras resistencias son propias y están muy extendidas en el ámbito de la intervención social y, más concretamente, en el tercer sector social, por ejemplo, el hecho de no contar con elementos suficientes de gestión o la falta de definición de procesos. Otras resistencias tienen que ver con la inversión necesaria para iniciar procesos de transformación, o con la perversión que supone la "cultura de lo gratis" a la hora de pensar en esta inversión. O la constatación de que la precariedad laboral está a la orden del día y en la que son escasas las personas profesionales, y menos las que tienen un perfil tecnológico, algo que no ayuda a dedicar tiempo de calidad para poder pensar, repensar, transformar procesos...

Por otro lado, están las resistencias culturales. La resistencia al cambio es una característica común de muchas organizaciones, pero quizá se agudiza en las entidades del tercer sector social, cuyos cuadros de gestión (voluntaria o profesional) no sostienen una relación natural con el mundo digital e incluso, yendo más allá, cuentan con ciertas posiciones tecnófobas.

2. ¿Qué es una tecnóloga o tecnólogo social para el desarrollo de intervenciones sociales?

2.1. Precedentes de esta figura profesional

El Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, a través de la Viceconsejería de Empleo e Inclusión y con la colaboración ejecutiva de Home Care Lab (Grupo SSI), viene desarrollando un proyecto de innovación dirigido a la implementación y despliegue de nuevos roles y figuras profesionales en el ámbito de los cuidados a personas mayores, denominado ZainLab (Departamento de Trabajo y Empleo y Home Care Lab, 2023).

A lo largo de 2021, ZainLab I finalizó con la elaboración de una propuesta de intervención en el empleo, sustentada en cuatro focos, entre los que se encontraba el pilotaje de nuevos perfiles y roles profesionales. Durante 2022-2023, con ZainLab II, los esfuerzos se focalizaron en materializar la propuesta elaborada a través de proyectos, entre los que se incluía el diseño del perfil profesional y su correspondiente pilotaje de la figura de la tecnóloga o tecnólogo social, profesional que acercara las soluciones digitales a diferentes colectivos de personas, en conexión con profesionales del sector digital, para el diseño y uso adecuado de dichas soluciones. El pilotaje realizado, denominado "SERPAC-DIGITAL, servicio de acompañamiento digital", se focalizó en las personas

mayores autónomas que se organizan en espacios de proximidad y cuidados inter pares como son las asociaciones de mayores u hogares de jubilados. En concreto, el servicio se orientó a quienes conforman sus juntas directivas y a las personas responsables de gestionar esos espacios y sus actividades. Sirvió para reconocer el valor del acompañamiento de esta figura en relación con las oportunidades de las soluciones digitales, a otros colectivos y personas vulnerables que se encuentran también en situación también de brecha digital.

En ese contexto, entre 2024 y 2025 el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo ha impulsado el perfil profesional de tecnóloga o tecnólogo social para el desarrollo de intervenciones sociales desarrollando dos especialidades formativas relacionadas. El desarrollo de este perfil y de estas dos especialidades formativas asociadas busca estructurar y facilitar competencias digitales de los y las profesionales de la intervención social directa, así como formar a personas formadoras para que impartan formación en centros educativos. Este proceso, liderado por APTEs a través de una subvención nominativa, ha finalizado en 2025 con la inscripción de las especialidades formativas en los catálogos de Lanbide-Servicio Público de Empleo y del SEPE-Servicio Público de Empleo estatal.

2.2. Objetivos de la figura profesional

El objetivo principal del tecnólogo o tecnóloga social es promover el uso de soluciones digitales en personas acompañadas por la intervención social y en las y los profesionales que la realizan, con el fin de que utilicen dichas soluciones en su vida cotidiana o profesional de manera segura, eficaz y responsable. Pero más allá de ese objetivo principal, esta es una figura imprescindible también para la consecución de tres subobjetivos:

- Que las personas acompañadas cuenten con un acercamiento a las soluciones digitales adecuado a sus necesidades, tiempos y capacidades.
- Que haya una base profesional empoderada en lo digital, para que el proceso de transformación digital de las entidades de intervención social sea posible.
- Que pueda desarrollarse tecnología que atienda a la diversidad de contextos sociales, gracias a la interlocución entre profesionales de la intervención directa con profesionales del desarrollo digital.

En resumen, se podría decir que el tecnólogo o tecnóloga social es un o una profesional de la intervención social que, además de realizar el acompañamiento social convencional, también realiza un acompañamiento digital acorde con la era en que nos encontramos. Es decir, se trata de un o una profesional de lo social que tiene un barniz o una capa digital.

2.3. Funciones que puede desempeñar un tecnólogo o tecnóloga social

Una vez definidas las principales características de una tecnóloga o tecnólogo social, analizaremos qué hace o puede llegar a hacer, es decir, las funciones que desempeña en su entorno laboral, aquellas en las que participa o, al menos, aquellas que puede llegar a realizar. Concretamente, son cinco las funciones definidas, que no necesariamente se tienen que aplicar en un mismo momento o en un determinado orden:

Identificar y analizar soluciones digitales, agentes y recursos de capacitación existentes

Para poder acompañar, prescribir, apoyar en la incorporación de soluciones digitales es preciso conocer qué dispositivos y aplicaciones hay, para qué sirven —o pueden llegar a servir—, cómo funcionan. También es necesario conocer los recursos y agentes dedicados a la capacitación digital. Y aunque en algunos casos la exploración puede ser generalista, el objetivo es que esté constantemente conectada con la práctica de la intervención social.

Valorar capacidades y necesidades digitales vinculadas al uso de soluciones digitales tanto de las personas acompañadas como de las profesionales

Este es un paso fundamental para conocer el punto de partida y el punto al que se quiere llegar, ya que permite identificar, evaluar y registrar las capacidades y necesidades digitales, además de las competencias, para que así la promoción del uso de soluciones digitales pueda ser la adecuada en cada caso.

Promover el uso de soluciones digitales, aplicando estrategias adecuadas a las características de las personas acompañadas o profesionales

Para ello, es oportuno contar con estrategias para incorporar dichas soluciones o competencias digitales para utilizarlas tanto en los planes de atención individualizada como en los planes de desarrollo profesional. A este respecto, cobra especial relevancia el principio de la fluidez digital, ya que la volatilidad de las soluciones digitales exige capacidad de evolucionar, de adaptarse y de desenvolverse en otras soluciones digitales que vendrán de manera constante.

Desarrollar y difundir recursos didácticos ajustados a las necesidades de las personas acompañadas o profesionales

Para contribuir a promocionar el uso de soluciones digitales, es preciso contar con recursos didácticos de distinto tipo que la faciliten. En algunos casos, pueden emplearse recursos ya desarrollados por terceros, referentes y de uso libre, pero en otras ocasiones,

convendrá desarrollar recursos propios adaptados al contexto de la intervención social concreta.

Colaborar en el diseño social de productos y servicios digitales con empresas y profesionales del sector digital, ejerciendo de puente con el sector de la intervención social y las personas acompañadas por este

Para lograr que los productos y servicios digitales respondan a las necesidades diversas de las personas que reciben apoyo de la intervención social, es esencial que las y los profesionales de esta contribuyan con su conocimiento a su diseño social, participando a su vez en el testeo o la validación.

2.4. Papel del tecnólogo o tecnóloga social

Por último, es importante subrayar que una persona con competencias de tecnóloga o tecnólogo social aporta diferente valor dependiendo de la intensidad de su papel. Concretamente, se distinguen, por un lado, aquellas y aquellos profesionales que desempeñan el rol profesional de tecnóloga o tecnólogo social y, por otro, quienes desarrollan el perfil profesional:

- Rol profesional: el objetivo de una tecnóloga o tecnólogo social en su entidad es acompañar a las personas en todo lo cotidiano, también en lo digital. Desarrolla su actividad de intervención directa en un contexto concreto y, para ello, cuenta con competencias digitales básicas o adecuadas. Este papel es el deseable —o, dicho de otra manera, el objetivo a alcanzar— para la totalidad de profesionales de la intervención social en una Era Digital. Estas y estos profesionales contribuyen a la digitalización de la entidad en la que trabajan y en la de sus compañeras y compañeros, y también pueden llegar a participar y colaborar con terceras personas en el diseño social de productos y servicios digitales.
- Perfil profesional: quien ejerce el perfil de tecnóloga o tecnólogo social en una entidad tiene en ella una dedicación específica a lo digital en la intervención social. Dentro de su labor profesional, se dedica mayoritariamente a la promoción de uso de soluciones digitales, tanto entre las personas acompañadas como entre las profesionales. Además, lidera la transformación digital organizativa, y su función, en general, va más allá de realizar contribuciones, recomendaciones o colaboraciones puntuales tanto en la capacitación digital del equipo profesional como en la digitalización de la entidad o en el diseño social de productos y servicios digitales. Todo ello, claro está, sin perder de vista las circunstancias de las personas acompañadas por la acción de la entidad u organización a la que pertenece.

3. Descripción de la iniciativa

Una vez definido qué es y qué hace una tecnóloga o tecnólogo social, conviene describir el proceso de creación tanto de las especialidades formativas como de la metodología didáctica enfocada a la impartición de dichas especialidades.

3.1. Trabajo de campo

En la fase inicial del trabajo de campo, se realizaron más de 45 entrevistas en 15 entidades de Euskadi, en las que entrevistamos a profesionales de atención directa, a personas de dirección o con responsabilidad de transformación digital, y a personas acompañadas por la intervención social. Además, se intentó buscar la mayor pluralidad en cuanto a las entidades participantes, considerando los tres territorios históricos, así como entidades de diferentes tamaño y carácter (organizaciones del tercer sector social, servicios públicos y empresas con ánimo de lucro).

La otra parte fundamental del trabajo de campo fueron los grupos focales. En este caso, se realizó uno por cada territorio histórico, a los que acudieron algunas personas que previamente habían participado en las entrevistas y otras que no. El objetivo de estos encuentros fue contrastar los borradores tanto del perfil profesional de tecnóloga o tecnólogo social como del programa formativo de las especialidades formativas para su capacitación, los cuales habían sido elaborados gracias a las aportaciones obtenidas en las entrevistas.

Fueron muchas las aportaciones y las ideas que se recibieron en esa fase inicial, y se plantearon algunos temas de discusión o debate de gran actualidad y relevancia, en torno a los cuales había diferentes perspectivas o posiciones. Todo ello fue de gran ayuda a la hora de diseñar el perfil y el programa formativo, pero también para medir la "temperatura" del sector e identificar los puntos más críticos o conflictivos. Estos fueron algunos de los debates más relevantes:

I. *El debate sobre si la tecnología crea dependencia o genera autonomía*

Muchas y muchos profesionales de atención directa afirmaban que, al digitalizar muchos trámites, las personas que acompañaban habían perdido autonomía. Este era un punto compartido por varios trabajadores y trabajadoras, pero no tanto por personal de dirección o con responsabilidad en la transformación digital de las entidades. En torno a este punto, surgía la necesidad de preguntarse si una persona acompañada que tiene dificultades para hacer una gestión con las herramientas de identificación digital BakQ, Cl@ve o con el DNI electrónico era antes realmente autónoma si sus documentos se los guardaba o gestionaba un trabajador o

trabajadora social o si tenía que perder varios días yendo de un lado a otro de la ciudad porque no entendía cómo funcionaba ese trámite y se le había olvidado un papel en la cita anterior. Esto, en general, nos llevó a la reflexión de que no hay que confundir lo analógico con la autonomía y lo digital con la dependencia.

II. *El debate sobre si la tecnología hace ganar o perder tiempo a las y los profesionales de atención directa*

Según muchas y muchos trabajadores, la tecnología les quita tiempo para lo que, a su parecer, es lo realmente importante: estar con las personas, el trato humano. Y, en parte, es posible que sea así, sobre todo, si la implantación de la tecnología no se hace de manera adecuada y ordenada, o no se proporcionan los recursos necesarios para que ello sea posible. Pero, al mismo tiempo, nos hemos encontrado con ejemplos que muestran que, aplicando pequeñas soluciones digitales de manera efectiva, la tecnología puede liberar a las y los profesionales de ciertas labores no tan significativas. Por ejemplo, en lugar de tomar apuntes en papel y luego pasarlos manualmente al ordenador, se pueden subir a una carpeta de la nube a través de escanearlo en formato pdf con el móvil. Y esto, dentro de lo que cabe, sería un ejemplo simple, ya que se pueden hacer secuencias o automatizaciones mucho más sofisticadas, que, si bien a la hora de diseñarse pueden suponer una inversión de tiempo, a la larga pueden aligerar el trabajo de las y los profesionales. Siguiendo el mismo ejemplo, en lugar de tomar notas en un papel, puede grabarse un audio y subirse a una carpeta en la nube, para que la inteligencia artificial automáticamente lo descargue, transcriba, pegue en un documento de Word y lo vuelva a subir a la nube, a la carpeta que se le haya indicado, todo en cuestión de segundos. Ello requiere una dedicación previa, pero a futuro puede hacer que las y los profesionales dediquen más tiempo a las tareas más importantes o significativas para ellas y ellos.

III. *El debate en torno a la promesa (en parte) incumplida de la juventud que, milagrosamente, iba solventar todos los problemas de la intervención social relacionados con lo digital*

Según las direcciones de las entidades participantes, las generaciones más jóvenes, que han crecido rodeadas de tecnología, están muy verdes en muchos aspectos que consideran básicos, como el uso de hojas de cálculo, de herramientas externas al entorno de Google o, incluso, de Microsoft 365. Con esto, no han querido poner toda la carga sobre la espalda de la juventud, ya que en esto también tienen una responsabilidad las universidades, los centros de formación profesional y, en general, el sistema educativo. ¿Cómo es posible que profesionales de la educación o el trabajo social se gradúen

sin ni siquiera probar, o incluso saber qué son, BakQ, Izenpe o Cl@ve? ¡y qué decir de lo que va más allá de las gestiones administrativas! A partir del testimonio de alumnado que actualmente cursa esos grados o que recientemente los han finalizado, cabe afirmar que apenas se trabaja la capacidad crítica y la originalidad para aplicar soluciones digitales ni a la hora de optimizar la labor de gestión interna de las y los profesionales, ni con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas acompañadas por la intervención social.

3.2. Trabajo interno

En la segunda fase, la relativa al trabajo interno, se mantuvo una estrecha y constante colaboración con Lanbide para contrastar el diseño del perfil profesional de tecnólogo o tecnóloga social, del programa formativo de esa especialidad y de la metodología didáctica utilizada para impartir esa formación. Asimismo, se incluyeron ambas formaciones en los respectivos catálogos de Lanbide y del SEPE¹.

La otra parte de este trabajo interno consistió en la propia impartición de las acciones formativas, esto es, la puesta en marcha de las formaciones piloto. Desde finales de septiembre hasta finales de noviembre de 2024, se llevó a cabo el pilotaje de la especialidad formativa, con una duración de 80 horas, dividida en 20 sesiones de 4 horas. En ella, participaron 10 personas, de las cuales 8 egresaron. El objetivo general de la especialidad formativa es promover el uso de soluciones digitales en personas acompañadas en intervención social y en las y los profesionales que la realizan, con el fin de que utilicen dichas soluciones en su vida cotidiana o profesional. En cuanto a la estructura de la especialidad, está formada por 6 módulos, que corresponden a las 5 funciones vinculadas a esta nueva figura profesional, a los que se les suma un módulo introductorio, que tendría como objetivo situar la intervención social en el contexto actual, el de la Era Digital. En relación con los módulos formativos, queríamos destacar la importancia que ha adquirido el cuarto módulo, dedicado a la promoción de uso de soluciones digitales, que sin duda alguna ha sido el más práctico y al que más tiempo se le ha dedicado, respondiendo así a las peticiones recibidas durante el trabajo de campo: ha tenido una duración de 34 horas y se han realizado 16 ejercicios prácticos.

En los meses de febrero y marzo de 2025 se pilotó la metodología didáctica enfocada a la impartición de la propia especialidad. En este caso, fueron tres acciones formativas en total, una por territorio

¹ Los programas formativos de la especialidad formativa (código SSCG0103) y de la metodología didáctica (código SSCE0187) se pueden consultar en el buscador del Catálogo de Especialidades Formativas (<https://sede.sepe.gob.es/FOET_CATALOGO_EEFF_SEDE/flows/main?execution=e1s1>).

histórico. La duración de cada una de ellas fue de 28 horas, divididas en 7 sesiones de cuatro horas. En total, participaron 14 personas, todas las cuales egresaron. En el caso de esta acción formativa, el objetivo es adquirir los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para impartir la especialidad formativa. Para ello, esta acción formativa consta de dos módulos, uno breve que sirve de introducción, en el que se accede a la planificación y a los recursos de aprendizaje, y otro, que constituye el grueso de la formación, en el que se enseñan estrategias para programar, impartir y evaluar contenidos y actividades.

4. Conclusiones y aprendizajes extraídos durante el proceso

En este punto, se describen algunas de las conclusiones y los aprendizajes obtenidos durante todo el proceso, desde el trabajo de campo hasta los pilotajes tanto de las especialidades como de la metodología didáctica.

4.1. La práctica revela y ayuda a detectar carencias en las competencias digitales

Muchas y muchos de los profesionales que han participado en los cursos han agradecido salir de su rutina diaria y tener ocasión de descubrir soluciones digitales, probarlas o crear recursos didácticos, ya que normalmente no tienen tiempo para ello. La autopercepción positiva que tenían previamente ha cambiado y han tomado consciencia de sus limitaciones. Aunque algunas y algunos profesionales han sido conscientes de ello mientras realizaban el curso, en las entrevistas, las personas en puestos de dirección o responsables de la transformación digital de las entidades ya lo habían advertido: en muchas ocasiones, las competencias y capacidades digitales autoatribuidas y las que se tienen en realidad no coinciden en absoluto. La mayoría de las veces, esto aflora cuando las tienen que poner en práctica, pero no antes.

4.2. Necesidad de romper la barrera entre la vida personal y profesional

Otra de las ideas que hemos querido remarcar durante todo el proceso, a partir de varias reflexiones surgidas del diálogo, ha sido la importancia de romper la famosa barrera entre la vida personal y profesional, tan presente en el ámbito de la intervención social. En los grados universitarios o en los códigos deontológicos de varias profesiones de este ámbito, se inculca la necesidad de construir esa barrera, de discernir entre estas dos esferas, para evitar llevarse las cargas emocionales a casa. No pretendemos cuestionar esa idea o entrar en ese debate, pero sí en un fenómeno que, a nuestro parecer, se da en la dirección contraria, en el sentido opuesto. En ocasiones, sucede como si las y los

profesionales construyeran un muro que no les dejara llevar a su entorno profesional y, por lo tanto, a la vida de las personas que acompañan, las soluciones digitales que utilizan en su vida personal: el Tricount que utilizan para gestionar gastos compartidos al irse de vacaciones con sus amistades, el WhatsApp Business que utilizan para comprar pan artesano o para apuntarse a cursos de pilates o la pantalla inalámbrica que utilizan para ver contenido en línea en la televisión de sus casas. En resumen, soluciones digitales que se pueden aplicar en las intervenciones, adaptándolas a cada contexto y a las necesidades de las personas a las que se acompaña.

4.3. Importancia de conocer los avances que se están dando en otros sectores productivos

Siguiendo la lógica del punto anterior de traer al sector de la intervención social cosas que las y los profesionales hayan podido ver, escuchar o probar en su vida personal, es igual de importante conocer los avances que se están dando en otros sectores productivos, y estar en contacto con ellos. El ámbito de la intervención social no es el sector más puntero en cuanto a lo digital. Por ello, tanto los y las profesionales de atención directa como quienes desempeñan tareas de dirección o tienen responsabilidades en la transformación digital de las entidades deben tratar de conocer lo que sucede en otros sectores, y al igual que con las soluciones digitales que puedan utilizar en su vida personal, tener la suficiente capacidad crítica y originalidad para pensar cómo pueden adaptarlas a sus circunstancias y a las de las personas que acompañan.

4.4. Foco en las brechas de calidad de uso

Otro aspecto digno de considerar está relacionado directamente con el famoso concepto de la brecha digital, que casi siempre se relaciona con las personas mayores, en forma de brecha de uso, o con las personas migrantes en situación de exclusión social, en forma de brecha de acceso, aunque también afecta a otros sectores sociales, como las personas jóvenes. En ese sentido, es necesario hablar sobre las brechas de calidad de uso, ya que la cuestión no se limita a si se tiene acceso a un dispositivo o no, ni tan siquiera a si se utiliza una aplicación o no. Esta es una de las principales brechas que atañe al sector de la intervención social, que afecta tanto a personas adultas como a jóvenes: aunque se tenga acceso a dispositivos o aplicaciones, e incluso se utilicen, muchas y muchos profesionales no son capaces de sacarles todo el jugo. Sin irnos a ejemplos demasiado complejos, en el entorno Google, por ejemplo, hay muchísimas aplicaciones que no conocemos o aplicaciones que utilizamos en el día a día, pero cuyo potencial no aprovechamos lo más mínimo.

4.5. Giro hacia una nueva relación entre entidades proveedoras de servicios tecnológicos y personas consumidoras

Por último, siguiendo con el candente tema de la juventud, y centrándonos en concreto en las generaciones más jóvenes, una idea que varios y varias profesionales han remarcado —especialmente las *rara avis* que provienen de sectores tecnológicos—, ha sido que nuestra relación individual con la tecnología digital se establece cada vez en términos de personas que consumen servicios de proveedores tecnológicos. Por supuesto, hay ciertas excepciones, como pueden ser los ámbitos de la comunicación y de la creación de contenido, donde las generaciones más jóvenes se ejercitan muy a menudo en su vida personal y en las que no se limitan a ser meras usuarias. Pero en muchos otros ámbitos, se podría concluir que la curiosidad digital de las generaciones más jóvenes es inferior a la que han tenido las generaciones anteriores, que trasteaban con distintos dispositivos, se sacaban las castañas del fuego si no sabían hacer algo (por su cuenta o a través de tutoriales), investigaban las "tripas" de dispositivos o aplicaciones, o tanteaban en la programación. Es decir, las generaciones anteriores fueron curiosas digitales, y no meras consumidoras que directamente piden respuestas a ChatGPT, sin indagar por su cuenta ni sentir la curiosidad de hacerlo.

5. Próximos pasos

Las entidades sociales que han contribuido durante el trabajo de campo al diseño del perfil profesional reconocen de manera unánime que, actualmente, la intervención social es analógica y digital, y que las y los profesionales aportan su experiencia práctica de lo digital, pero lo hacen de manera poco estructurada y reactiva: precisamente lo que quiere subvertir esta capacitación. Sin embargo, a la hora de realizar el programa piloto de la especialidad formativa, no han sido tantas las organizaciones que han invertido las 80 horas necesarias para que profesionales de sus estructuras pudieran cursarla.

Es por ello por lo que, en paralelo a la capacitación de esta figura profesional y a instancias del Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, se está impulsando un acompañamiento a entidades sociales de Euskadi por parte de APTES, en el que se trabaja junto con equipos mixtos de profesionales de atención directa, de coordinación de servicios y programas, y de dirección, así como con personas acompañadas, cuando esto es posible. Esta aceleración está facilitando una reflexión organizativa sobre el uso de soluciones digitales y, con ella, se está presentando en todo detalle el perfil del tecnólogo o la tecnóloga social, identificando acciones a corto y medio plazo con las que avanzar en la digitalización tanto organizativa como de las personas acompañadas. Esta aceleración organizativa es indispensable para que las y los profesionales que se especialicen encuentren en sus organizaciones los espacios que la hagan posible, y los aprovechen.

- APTES (2022): *Marco para la transformación en la Era Digital del tercer sector en Gipuzkoa. Guía para el despliegue*, s. l., APTES, <<https://tecnologiasocial.org/wp-content/uploads/2023/01/Guia-para-el-despliegue-del-Marco-para-la-Transformacion-en-la-Era-Digital-del-Tercer-Sector-Social.pdf>>.
- DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE (2021): *Estrategia para la transformación digital de Euskadi 2025*, s. l., Gobierno Vasco, <https://bideoak2.euskadi.eus/2021/03/30/news_67948/ETDE2025_Estrategia_ES.pdf>.
- DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y EMPLEO y HOME CARE LAB (2023): *ZainLab II: implementación y despliegue de nuevos roles y figuras profesionales en el ámbito de cuidados*, s. l., ZainLab, <<https://zainlab.eus/wp-content/uploads/2024/11/zainlab-dos-memoria-final-castellano.pdf>>.
- EDE FUNDAZIOA (2021): *La situación del tercer sector social de Euskadi ante el reto de la transformación digital*, Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco, <https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/Informe_transformaciondigital_DEF.pdf>.
- PARLAMENTO EUROPEO y CONSEJO EUROPEO (2022): *Decisión del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el programa estratégico de la Década Digital para 2030*, 2021/0293 (COD), PE-CONS 50/22, Bruselas, Unión Europea, <<https://data.consilium.europa.eu/doc/document/PE-50-2022-INIT/es/pdf>>.
- PARLAMENTO EUROPEO, CONSEJO EUROPEO y COMISIÓN EUROPEA (2023): *Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital*, COM(2022) 28 final, Bruselas, Comisión Europea, <<https://data.consilium.europa.eu/doc/document/PE-50-2022-INIT/es/pdf>>.

