



Documento de posición conjunto sobre la Digitalización en el Sector de Servicios Sociales – Evaluación de Retos y Oportunidades (Versión final, 6 de junio de 2019)

Definición compartida de la digitalización en los Servicios Sociales

Generalmente hablando, la digitalización se puede definir como la adopción masiva de las tecnologías digitales para generar, procesar y compartir información, así como la implementación de tareas específicas a través de dispositivos digitales, y que puede incluir tareas que anteriormente llevaba a cabo la fuerza laboral humana. La digitalización, en los servicios sociales, se traduce en la incorporación de las tecnologías digitales en la prestación de servicios cotidiana.

El impacto transformativo de la digitalización está apenas despuntando en el panorama de la prestación de servicios sociales, pero el ritmo de sus avances aumenta de forma creciente. Algunos de los efectos de la digitalización ya son visibles; concretamente:

- **Automatización de tareas y ocupaciones:** el reemplazo del uso de mano de obra (humana) por el uso de maquinaria, incluyendo robótica avanzada, inteligencia artificial y aprendizaje automático.
- **Digitalización de procesos:** uso de sensores y procesado, almacenamiento y comunicación de la información en forma digital, así como los datos asociados a las personas, inclusive a través del Internet de las Cosas¹, la impresión tridimensional, la realidad virtual, la realidad aumentada y la teleasistencia.
- **Aparición de plataformas y uso de cadenas de bloques:** oferta de servicios en plataformas en línea.
- **Sistemas de documentación digital:** por ejemplo, historias clínicas de pacientes, accesibles para los profesionales sanitarios a través de teléfonos inteligentes o tabletas.

¹ El Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés) es una red de dispositivos físicos conectados que recogen e intercambian datos con mínima intervención humana. Aplicado a la asistencia social, permite a los usuarios monitorizarse a sí mismos y monitorizar su entorno en tiempo real; por ejemplo, el ritmo cardíaco, la temperatura, el azúcar en sangre..., la lista es interminable; esto permite a los profesionales decidir si es necesaria una intervención o cuáles deben ser los próximos pasos.



- Inteligencia artificial e introducción de robótica: por ejemplo, dispositivos de elevación, robots domésticos y de asistencia.
- Sistemas de monitorización y asistencia conectados: por ejemplo, pulsadores de emergencia, sensores de caída, etc.
- Uso de macrodatos para impulsar la personalización de los servicios.

Los distintos actores involucrados aún no comprenden correctamente las tecnologías digitales y las infrautilizan. Esto se explica, en parte, por el hecho de que los servicios sociales son, por definición, servicios centrados en la persona. Sin embargo, la implantación de las tecnologías digitales en los servicios sociales se está extendiendo inevitablemente, aunque con diferencias geográficas, subsectoriales o, incluso, organizativas. A pesar de los avances digitales, es importante señalar que el contacto social y las relaciones humanas en la prestación de servicios son -y seguirán siendo- una dimensión fundamental del sector de servicios sociales. En pocas palabras, la digitalización debe servir para alcanzar una mejor calidad del servicio, tanto para los profesionales como para los beneficiarios, y no al revés.

Los efectos de la digitalización en el sector de Servicios Sociales y Empleo

La innovación tecnológica tiene un impacto considerable en el mercado laboral y en la organización del trabajo en el sector de servicios sociales. Verdaderamente, el uso de las tecnologías digitales ofrece un amplio rango de oportunidades, tanto en lo que se refiere a mejorar la organización del trabajo como a mejorar la calidad de los servicios prestados. La digitalización también puede hacer que surjan muchos retos, tales como mayores disparidades en los ingresos y menor acceso a los sistemas de Seguridad Social, lo que puede tener efectos negativos para los beneficiarios de los servicios, para los trabajadores y para la sociedad en general, si no se abordan correctamente.

Por lo tanto, los efectos de la digitalización de los servicios sociales sobre el empleo exigen gestión y atención política y social. Las tecnologías digitales pueden ayudar a proveer servicios sociales de alta calidad que están diseñados para mejorar la vida de los beneficiarios del servicio. Sin embargo, las transformaciones digitales deberían implementarse de forma responsable y segura, contando con la información y consulta de los trabajadores a la hora de impulsar esa transición y darle forma. La aceptación de las innovaciones técnicas depende de la capacidad de integrar las nuevas tecnologías en la organización del trabajo y en los procesos relativos a los cuidados, al tiempo que se busca un enfoque holístico para el cuidado y apoyo de los usuarios. Incluye medidas para la reducción de los riesgos derivados del uso de las tecnologías digitales, como es la formalización de los procesos de trabajo basada en las tecnologías de la información.

La transición digital no es neutra en cuanto al empleo ni neutra en cuanto a las distintas profesiones, cualificaciones formales profesionales, y la distribución de tareas y responsabilidades. Muchos



profesionales del sector de servicios sociales siguen recelosos ante las soluciones digitales, porque les preocupa que aumenten su carga de trabajo, creen más obligaciones burocráticas y de elaboración de informes, u originen errores o, aún peor, tengan importantes impactos en la organización de su trabajo y de sus horas de trabajo, y representen el riesgo de socavar la calidad de su empleo, así como la seguridad y la confianza del usuario.

Hacer un mejor uso de la innovación digital también significa apoyar a los profesionales de los servicios sociales para que se conviertan en guías competentes hacia las nuevas tecnologías para los beneficiarios de los servicios y sus familias asumiendo su papel en la transición digital y, por lo tanto, ayudando a los usuarios de los servicios sociales a obtener un mayor conocimiento y control de su calidad de vida, su salud y/o su situación social.

Oportunidades conectadas a la introducción de las nuevas tecnologías digitales en los Servicios Sociales

La transición digital de los servicios sociales puede traer muchas oportunidades, tales como:

- **Mejora de los servicios sociales actuales y creación de otros nuevos:** Las tecnologías digitales tienen el potencial de mejorar los servicios existentes y crear otros nuevos que respondan mejor a las necesidades de los beneficiarios de los servicios. El rediseño de los servicios sociales en torno a las necesidades de los individuos, proporciona la mejor oportunidad de mejorar la salud, el bienestar y la inclusión social de las personas. Muchas zonas, en toda Europa, se están desplazando hacia nuevas formas de administrar la asistencia – ya sea a través de cuidados integrales o personalizados.
- **Promoción de la independencia, la calidad de vida y el bienestar:** El uso de tecnologías digitales en los servicios sociales puede permitir a los beneficiarios mantener su independencia y bienestar, y pueden reducir la exclusión social. El uso de canales digitales también puede aportar tranquilidad a los cuidadores y a las familias, que no siempre pueden vivir cerca de aquellos a los que ofrecen apoyo, y reduciendo, de este modo, los posibles sentimientos de aislamiento social.
- **Permitir a los profesionales de servicios sociales trabajar desde cualquier base en cualquier momento:** La tecnología puede permitir a los profesionales de asistencia y apoyo trabajar eficientemente desde múltiples ubicaciones y en equipos multidisciplinares, optimizando los flujos de trabajo y los procesos de trabajo. El uso de tecnología móvil, junto con las mejoras en la velocidad de conexión, permitirá un acceso rápido a la información en todo el sistema asistencial. Esto significa que los profesionales de asistencia y apoyo podrán prestar sus servicios de un modo más eficiente y eficaz, trabajando de forma colaborativa a través de las organizaciones y los sectores.
- **Aumento del atractivo del sector:** Ofrecer un lugar de trabajo con unos equipos modernos y actualizados puede aumentar el atractivo del empleador también para los jóvenes profesionales.



- Provisión de puestos de trabajo: Los portales en línea pueden ayudar a los empleadores a hacer autopromoción y a ponerse en contacto con un grupo objetivo específico. Tecnologías como el *software* de filtrado pueden facilitar el proceso de selección.
- Mejor gestión de las cargas de trabajo: Los métodos de trabajo digitales, como las historias clínicas electrónicas de los pacientes, ofrecen potenciales ahorros de tiempo. El esfuerzo físico del trabajo asistencial se puede reducir con la ayuda de la robótica.
- Protección y empoderamiento de la fuerza de trabajo: Involucrar a los trabajadores en el proceso de implementar las tecnologías digitales puede asegurar su uso fiable y eficaz. Los dispositivos digitales pueden mejorar la salud y la seguridad en el trabajo, especialmente para los empleados que trabajan en solitario. Equipar a los empleados con dispositivos de protección para que los usen en caso de emergencia también puede mejorar su seguridad en el trabajo.
- Uso de simuladores para programas educativos: Nuevos métodos de capacitación que incluyan el uso de simuladores puede ayudar al desarrollo de competencias prácticas y técnicas, también en lo que se refiere a la escasez de ofertas de prácticas. La digitalización también promueve nuevas formas de capacitación avanzada, por ejemplo, el aprendizaje mixto, electrónico, los cursos en línea masivos y abiertos (COMA), y los cursos gratuitos en línea. En lo que concierne a la eficacia de estos métodos, podría ser útil recoger las evaluaciones de los empleadores y de los trabajadores.

Retos conectados con la introducción de las nuevas tecnologías digitales en los Servicios Sociales

La transición digital también conlleva muchos retos, tales como:

- Nuevas formas de trabajo: La aparición de las formas digitales de organizar el trabajo, por ejemplo, a través de las plataformas en línea que proporcionan una gama de servicios asistenciales, hace surgir nuevas preguntas sobre los estándares de calidad, y la organización y reglamentación del trabajo. Esto incluye un aumento del uso de las formas no estándar de empleo y trabajo, tales como el empleo ocasional, el empleo según demanda, las agencias de trabajo temporal, la economía sumergida, y el autoempleo dependiente. La extensión de esos contratos de trabajo atípicos en el sector de los servicios sociales también pone en juego la cobertura de los trabajadores por los sistemas de Seguridad Social y los impactos en la financiación de esos sistemas.
- Gestión de datos: El ecosistema de los servicios sociales es complejo y se estructura con muchos actores privados y públicos. Los datos sociales y de salud son muy sensibles, y no solo contienen información médica sino también financiera, sobre la situación de una persona en lo relativo a la protección social o a sus gastos médicos. Sin embargo las *app* de salud no están reguladas, y los datos, por lo general, acaban en manos de las GAFA.² Es prioritario asegurarse de que la introducción de las nuevas tecnologías y el uso de macrodatos en los servicios sociales, se acuerda y se regula a través del diálogo social y la negociación colectiva a diferentes niveles, así como a través

² GAFA es un acrónimo de Google, Apple, Facebook y Amazon — las cuatro empresas de tecnología americanas más poderosas.



de legislación que proteja y regule el uso de esos datos por parte de los servicios sociales, incluyendo por parte de su fuerza laboral. El uso de la tecnología genera datos personales que incluye el geo-seguimiento de los desplazamientos de los trabajadores, esto debe ser gestionado en conformidad con la regulación de GDPR. La recogida y el uso de datos deben regularse, en colaboración con los interlocutores sociales, en formas que no se puedan utilizar para monitorizar de manera arbitraria el desempeño, o para, potencialmente, sancionar a los trabajadores. La armonización transfronteriza de los interfaces y de los sistemas de documentación exige mayor debate para maximizar su potencial. En lo que se refiere a la GDPR (por sus siglas en inglés), la interpretación práctica y la implementación de la reglamentación, y las implicaciones para los empleadores del sector de servicios sociales deberían evaluarse y facilitarse.

- Capacidades digitales: Lidar con las nuevas tecnologías puede exigir capacitación y cualificaciones adicionales adecuadas, equipando a la fuerza laboral con un conjunto de capacidades y competencias. Una prioridad debería ser la incorporación integral de las capacidades digitales en las estructuras educativas correspondientes y en la formación profesional. El desarrollo profesional continuo (CPD, por sus siglas en inglés), a lo largo de la carrera del trabajador puede ayudar a abordar la división digital que impide a la fuerza laboral de la atención asistencial (y aún más en el contexto de una fuerza de trabajo en proceso de envejecimiento) aprovechar por completo las nuevas tecnologías. Esto permite que se los consulte e informe adecuadamente sobre las posibles reestructuraciones vinculadas y – si lo desean– les da la posibilidad de ser desarrolladores conjuntos de soluciones digitales basadas en consultas estructuradas a diferentes niveles (desde el centro de trabajo hasta los niveles sectoriales nacionales).
- Déficit de financiación: La limitación de los recursos financieros es uno de los mayores impedimentos para la transformación digital del sector de servicios sociales. Pueden necesitarse inversiones significativas para apoyar una transformación digital eficaz y cubrir la totalidad de los costes adicionales que puedan aparecer, tales como la compra de productos, la selección y formación de la plantilla y otras cuestiones importantes. También se exige una evaluación del valor añadido de las medidas específicas.
- Uso desigual y desequilibrado de las nuevas tecnologías: Los usuarios de los servicios sociales, especialmente los que están por debajo de la media en su entorno económico y social, así como la dirección y los trabajadores del sector de servicios sociales están, actualmente, en gran parte excluidos de una participación completa en las oportunidades digitales que siguen concentradas en las manos de unas pocas empresas poderosas. Por tanto, es de esencial importancia que las autoridades nacionales y europeas den prioridad a las necesidades de los usuarios de los servicios sociales, trabajadores y proveedores, para que se beneficien de un acceso completo a las tecnologías y sus oportunidades, apoyando así el derecho al mejor cuidado posible, a la educación y



a la formación, al apoyo social y al empoderamiento y, de esta forma, contribuir a la implementación del Pilar Europeo de los Derechos Sociales. Esto implica que la infraestructura necesaria, como la banda ancha, esté disponible sin discriminación geográfica. Es importante que los costes incurridos, relacionados con el uso de dispositivos digitales y tecnologías, por parte de los usuarios de los servicios sociales también se puedan cubrir y reembolsar por las asignaciones existentes para los cuidados a largo plazo y/o los seguros, o por los sistemas generales de asistencia/apoyo social.

- **Nuevas Colaboraciones:** Para impulsar la innovación en el sector, es imprescindible la colaboración con nuevos socios tales como empresas emergentes y desarrolladores de tecnologías de la información. Es necesario un esfuerzo adicional para ayudar a organizar esto de manera más eficaz.
- **Falta de investigación:** Todavía hay pocos datos científicos sobre cómo está cambiando la digitalización el sector de servicios sociales, por lo tanto es difícil evaluar su impacto actual. La recopilación de datos fiables es un primer paso esencial para desarrollar estrategias y actividades eficaces.

El papel de la negociación colectiva y el diálogo social:

El diálogo social y la negociación colectiva a diferentes niveles son herramientas fundamentales para regular la introducción y el uso de nuevas tecnologías. El diálogo social ayuda a asegurar la participación e involucración activas tanto de la dirección (y de las organizaciones de empleadores) como de los trabajadores (y sus representantes, inclusive los sindicatos). Al evaluar de manera conjunta el impacto de las nuevas tecnologías en el sector de servicios sociales, los interlocutores sociales pueden mitigar posibles impactos adversos que pueden incluir:

- Cambio de planillas de horarios y otros documentos desde el papel a las aplicaciones móviles;
- Seguimiento por GPS, en algunos casos permanentemente;
- Verificación de la llegada y de la salida para cada visita;
- “Optimización” de rutas y eliminación de los “tiempos muertos”;
- Uso de sanciones por los retrasos;
- Previsión de seguridad para los empleados que trabajan en solitario;
- Asignación, reasignación y cancelación de visitas, en tiempo real;
- Prohibición del uso de sistemas de puntuación por parte de los usuarios de los servicios sociales.

La transformación digital conlleva cambios profundos para los trabajadores, empleadores y sus relaciones, en su calidad de interlocutores sociales, desafiando las prácticas establecidas de diálogo social y negociación colectiva. Ahora va a ser más importante que nunca entablar un diálogo constructivo entre los interlocutores sociales para guiar las transformaciones digitales con una dirección sostenible y justa. Mantener y expandir los derechos de información, participación y consulta de los interlocutores sociales en los servicios sociales y crear un marco legal adaptado para los trabajadores



colaborativos en plataformas digitales y otros trabajadores atípicos puede asegurar que la digitalización mejore, más que deteriore, la calidad del trabajo y la prestación de servicios en el sector.

La Unión Europea puede ser determinante a la hora de alentar y apoyar tal diálogo proporcionando financiación para proyectos de los interlocutores sociales e iniciativas conjuntas.

Temas que deben abordarse sobre la base de un plan de trabajo conjunto

Para garantizar que el sector de los servicios sociales responde de la mejor forma posible a la digitalización, la Federación de Empleadores Sociales Europeos y la Federación Europea de Sindicatos de Servicios Públicos (EPSU) están interesadas en trabajar juntas en las siguientes cuestiones, en el marco de un diálogo social sectorial o posible fase de prueba:

- Desarrollar una declaración conjunta que describa con más detalle algunos de los retos y oportunidades que se han explicado anteriormente, identificando recomendaciones para los creadores de políticas y aclarando los proyectos concretos y los temas que los interlocutores sociales se comprometen a acometer, en este sentido, en los próximos años.
- Desarrollar directrices y una colección de prácticas prometedoras para el sector sobre cómo los servicios sociales y los interlocutores sociales que los representan pueden responder mejor a los retos y oportunidades vinculados con la digitalización. El enfoque estará en ejemplos y prácticas específicos, relevantes en distintos sectores, para señalar posibles soluciones a problemas como la negociación colectiva, la protección de los datos y el Desarrollo Profesional Continuo (CPC, por sus siglas en inglés). Este documento está dirigido al propio sector, con un enfoque en la implementación práctica y en la adopción con éxito de las nuevas tecnologías en el sector de los servicios sociales.

