

GUÍA → PARA A ↻ TRANSFORMACIÓN DIXITAL)))

Unha visión dende
o sector social
infancia



TIC →
IMPULSA 3



FICE_Spain
Federación Internacional_
de Comunidades Educativas

Unha publicación de:

Asociación FICE Spain

Federación Internacional de Comunidades Educativas

Ficespain.org

C/ Orense, 25, 2º D-Izq.

CP. 28020 Madrid

T. 91 185 99 85

info@ficespain.org

Redacción:

Irene Rodríguez, Victoria Adler, Toni Codina (Fundación iSocial)

Deseño e maquetaxe:

Doctor Magenta SL



A obra ofrécese segundo os termos de licenza pública de Creative Commons (no sucesivo, «ccpl» ou «licenza»). A obra está protexida pola lei española de propiedade intelectual ou calquera outra norma aplicable. Queda prohibido calquera uso da obra distinto ao que autorice esta licenza ou dispoñan as leis de propiedade intelectual. O exercicio de calquera dereito sobre a obra comporta que acepte e consinta as limitacións e obrigas desta licenza. O titular da licenza cédelle os dereitos contidos nesta licenza, sempre que acepte as condicións que están presentes.

GUÍA → PARA A TRANSFORMACIÓN DIXITAL

Unha visión dende
o sector social
infancia

ÍNDICE

04	PRÓLOGO
06	01 — INTRODUCCIÓN
10	02 — QUE E A TRANSFORMACIÓN DIXITAL?
16	03 — A TRANSFORMACIÓN DIXITAL NO SECTOR DOS SERVIZOS SOCIAIS
22	04 — A TRANSFORMACIÓN DIXITAL NO SECTOR TERCIARIO SOCIAL
28	05 — OBXECTIVOS DA TRANSFORMACIÓN DIXITAL NO ÁMBITO DA INFANCIA
40	06 — A PANDEMIA COMO ACELERADOR DA TRANSFORMACIÓN DIXITAL
44	07 — DESAFÍOS E DIFICULTADES NO CAMINO DA TRANSFORMACIÓN DIXITAL

48	08 — REQUISITOS PARA UNHA TRANSFORMACIÓN DIXITAL TRIUNFAL
52	09 — AS FASES DA TRANSFORMACIÓN DIXITAL
62	10 — 20 EXEMPLOS DE BOAS PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL NO SECTOR INFANCIA
78	11 — PROPOSTAS E RECOMENDACIÓNS
82	12 — BIBLIOGRAFÍA
86	13 — ANEXO

PRÓLOGO

A día de hoxe, a dixitalización converteuse nun elemento transformador en tódolos aspectos da sociedade e o sector terciario non é a excepción. Nesta guía, exploraremos con detemento os beneficios que a dixitalización achega ás entidades con fins sociais, para o que se resaltará como a tecnoloxía pode potenciar a súa repercusión positiva na comunidade.

A adopción de solucións dixitais no sector terciario non só representa unha evolución tecnolóxica, senón tamén un cambio de paradigma no xeito no que as nosas entidades abordan os seus obxectivos e desafíos. Dende optimizar procesos internos, pasando por mellorar os trámites das traballadoras e beneficiarias, ata incrementar de xeito significativo a eficiencia a nivel intersectorial de tódalas dinámicas da entidade, a dixitalización ofrece oportunidades sen precedentes.

Un dos aspectos máis destacados deste cambio é a capacidade das entidades con fins sociais para acadar un público máis amplo e diverso, acorde ao clima social actual. A presenza en liña e o uso estratéxico de plataformas dixitais permiten chegar a comunidades que, doutro xeito, poderían ter quedado fóra de alcance. Esta expansión da audiencia non só fortalece o alcance das iniciativas, senón que tamén fomenta unha participación máis activa e colaborativa.

A eficiencia operativa é outro pilar fundamental da dixitalización no sector terciario. A automatización de tarefas rutineiras libera tempo e recursos que poden ser redirixidos cara á misión central da organización. Ademais, a xestión de datos mellorada facilita a toma de decisións informadas, o que lles permite ás organizacións adaptarse rapidamente ás cambiantes necesidades da comunidade.

Non obstante, é crucial abordar a dixitalización cunha perspectiva equilibrada á vez que se recoñecen tanto os seus beneficios coma os posibles desafíos éticos e

de seguridade. A confianza e a integridade das operacións son elementos esenciais que se deben preservar no proceso de adopción tecnolóxica.

Nestas páxinas, exploraremos estratexias, ferramentas e boas prácticas que poidan guiar as entidades do sector terciario na súa travesía dixital. A medida que nos diriximos cara a un futuro cada vez máis interconectado, é imperativo que abracemos de cheo as oportunidades que a tecnoloxía nos ofrece, á vez que utilizamos o seu potencial para potenciar a nosa repercusión e facer do mundo un lugar máis inclusivo e solidario.

Esta guía é unha invitación a explorar, aprender e aproveitar ao máximo as posibilidades que a transformación dixital ofrece ao sector social; agardamos de corazón que, ademais de útil, vos resulte inspiradora.

Mónica Concepción Gómez

PRESIDENTA FICE ESPAÑA

→ INTRODUCCIÓN

01

A revolución dixital supuxo un proceso de cambio cunha repercusión significativa na sociedade e nas organizacións do século XXI. Un proceso que se segue desenvolvendo de xeito continuado e a nivel mundial.

Ao igual que ocorreu coa aparición das tecnoloxías mecánica, analóxica e electrónica, **a irrupción das tecnoloxías dixitais supón un cambio de paradigma**, o que provoca que os procesos previos queden obsoletos e anticuados e que se abran novos debates. Esta revolución pódese observar na aparición de compoñentes tecnolóxicos modernos que se aplicaron, nun primeiro momento, en procesos industriais para despois incorporarse, en pouco tempo, á sociedade e á economía.

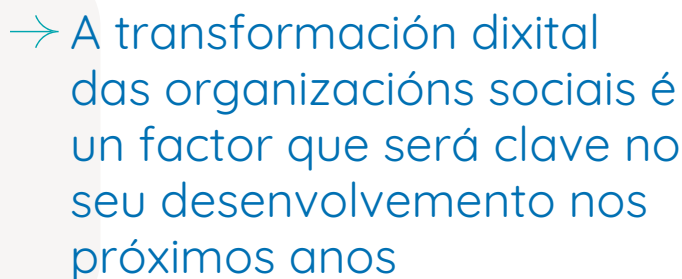
A tecnoloxía e a dixitalización non sempre supoñen os mesmos avances nin responden aos mesmos procesos. A tecnoloxía é o equipamento acompañado dun coñecemento e método, e pode ser tanto analóxica (unha radio, un reloxo, unha máquina de escribir, etc.) como dixital (un ordenador, un *smartphone*, un satélite, etc.). A tecnoloxía achega innovación en coñecemento e habilidades que nos permiten xerar produtos ou ideas que cubran necesidades ou resolvan problemas nunha contorna material, real ou virtual.



→ A irrupción das tecnoloxías dixitais supón un cambio de paradigma

Actualmente, podemos referirnos ás novas tecnoloxías como aquelas que xiran arredor da informática, a microelectrónica e as telecomunicacións. Dentro delas, as tecnoloxías dixitais poden ser tanxibles (un ordenador, unha impresora, un móbil, etc.) ou intanxibles (produtos de software, sistemas, aplicacións virtuais, etc.). Por outra banda, tamén nos podemos referir á transformación dixital, que é o cambio vencellado á aplicación de tecnoloxías dixitais en tódolos ámbitos da sociedade. **A transformación dixital representa un uso novidoso da tecnoloxía dixital para resolver problemas tradicionais.**

A revolución dixital actual está provocando cambios en tódalas esferas da sociedade: no ámbito persoal; nos hábitos de consumo e de produción; e nos modelos económicos, sociais, culturais e políticos. Segundo as estatísticas do sector privado, ata un 40 % das empresas desaparecerán nos próximos anos por non innovar no eido da dixitalización. Á súa vez, o crecente papel da tecnoloxía na vida cotiá da cidadanía é un facilitador en moitas tarefas cuxa realización era aburrida ou non eran completamente accesibles. Por este motivo, **a transformación dixital das organizacións sociais é un factor que será clave no seu desenvolvemento nos próximos anos** e no que aínda queda moito camiño por percorrer en diferentes áreas, tanto a nivel interno no tocante ao funcionamento das entidades, como a nivel externo en todo o relativo á intervención social coas persoas usuarias dos servizos e programas sociais.

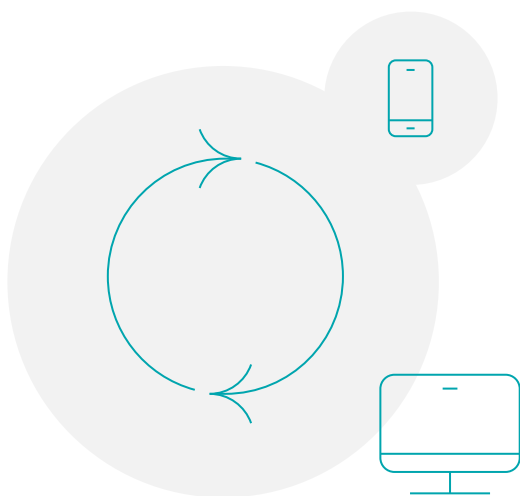


→ A transformación dixital
das organizacións sociais é
un factor que será clave no
seu desenvolvemento nos
próximos anos

Nesta guía abórdase a transformación dixital das entidades do sector terciario e defínense as súas principais características e retos. Tamén se ofrece unha aproximación xeral á transformación dixital no sector dos servizos sociais e, máis particularmente, no ámbito das entidades do sector terciario social especializadas na infancia e na adolescencia. Así mesmo, unha vez analizado o contexto actual, explícanse as claves para unha boa transformación dixital, así como as oportunidades e barreiras máis frecuentes na súa aplicación.

Para poder ilustrar como se pode levar a cabo esta transformación dixital a partir de exemplos prácticos, esta guía recolle unha serie de boas prácticas no uso de ferramentas dixitais no sector social relativo á infancia que poderá servir como re-

curso para organizacións que comecen procesos de transformación dixital, sobre todo, con relación á intervención social. Por último, esta guía inclúe unha serie de recomendacións finais e un anexo con modelos que serven como ferramenta de autodiagnóstico para coñecer o nivel de transformación dixital dunha organización e que, á súa vez, achegan preguntas e puntos para a reflexión nos procesos de creación e de deseño de estratexias de transformación dixital no sector.

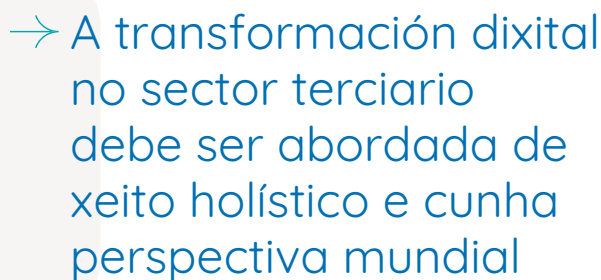


QUE ? É A TRANSFORMACIÓN DIXITAL ?

02

Ao falarmos de transformación dixital, referímonos a un cambio e a un cambio profundo do modelo e os procesos dunha entidade social debido á introdución de tecnoloxías da información e da comunicación, e ao desenvolvemento das competencias dixitais das persoas que forman a organización co fin de optimizar os recursos e ofrecerlles un mellor servizo ás persoas destinatarias.

A transformación dixital no sector terciario debe ser abordada de xeito holístico e cunha perspectiva mundial, e non ten por que ir ligada a innovacións inadecuadas ou ao desenvolvemento custoso de novas tecnoloxías, senón que a aproximación e o foco deben situarse na calidade asistencial cara ás persoas destinatarias, na optimización de recursos e na capacidade de adaptación aos cambios da sociedade (Táboa do sector terciario).



→ A transformación dixital
no sector terciario
debe ser abordada de
xeito holístico e cunha
perspectiva mundial

A transformación dixital non debe confundirse coa dixitalización; isto é, limitarse a introducir o uso da tecnoloxía no día a día da organización mediante a conversión da información en formato analóxico a formato dixital, así como usar as ferramentas dixitais, pero sen xerar unha transformación interna nos procesos e no xeito de xestionar, deseñar e intervir da organización. Un exemplo de dixitalización podería ser, por exemplo, a creación dunha páxina web para a entidade.

Na elaboración dunha estratexia para a transformación dixital, é fundamental non perder de vista que **a tecnoloxía só é unha ferramenta para alcanzar e afondar na misión da organización**, unha vía para ser «máis eficientes, eficaces e innovadores no desenvolvemento dunha labor importante» (Cerezo), pero, en ningún

caso, é un obxectivo en si mesmo. Por iso, cada proceso de transformación dixital terá unhas características distintas segundo a organización que o leve a cabo, a súa misión específica e os motivos para abordar este cambio.

A transformación dixital pode abarcar toda a estratexia da organización no sentido amplo ou ben só determinadas áreas de actividade, pero, ao final, toda a organización se verá afectada a pesar de que sexa liderada por algún departamento en concreto. Hai que resaltar a importancia de que exista un compromiso mundial da organización coa transformación dixital, xa que, se esta non se estende a toda a organización e se realiza só a medias, pode supoñer máis ineficacia a medio e longo prazo.

A transformación dixital no eido das organizacións sociais do sector terciario vese afectada por diversos factores. Entre os máis importantes, destacamos a cultura organizativa, a orientación á persoa usuaria, a seguridade dos datos e a comunicación.

En primeiro lugar, a **cultura organizativa** desempeña un papel moi importante, tanto no inicio da transformación dixital coma en garantir que esta se leve a cabo e teña continuidade. Sobre todo, afecta o rol dos órganos de goberno e equipos directivos, xa que son claves para promover o cambio cultural que supón a transformación dixital nunha entidade. O cambio de perspectiva que se pode promover dende as posicións de liderado da entidade é clave á hora de conseguir un cambio de perspectiva e de mentalidade no tocante aos xeitos de detectar oportunidades e presentar retos, dende unha perspectiva que incorpore a tecnoloxía na cultura da solución de problemas da organización. Polo tanto, a transformación dixital non é simplemente un cambio tecnolóxico, xa que diso pode encargarse a dixitalización, senón que se trata dun cambio máis profundo nas organizacións, que pasa tamén polo cultural e organizativo destas.

En segundo lugar, a **intervención social** e a orientación cara á persoa usuaria é un punto clave en canto á transformación dixital nas entidades sociais, dado que é o centro da misión das devanditas organizacións. O uso da tecnoloxía en relación coas persoas atendidas é algo cada vez máis frecuente e, sobre iso, o sector terciario debe aprender aínda moito do sector privado, onde moitas empresas

mercantís transformaron por completo o seu xeito de relacionarse cos seus clientes. A intervención social mediante o uso de ferramentas tecnolóxicas pode facilitar algúns procesos, á vez que se tornan máis dinámicos e eficientes, así como mellorar a calidade asistencial. É importante ter en conta que as necesidades das persoas usuarias sexan axeitadamente analizadas previamente e se sitúen no centro de calquera estratexia de transformación dixital. Para iso, en moitas ocasións, non será preciso innovar ou comezar dende cero, senón que será suficiente adaptar solucións que xa existen no mercado para outras necesidades ou colectivos. A creatividade e a capacidade dos profesionais sociais para adaptarse a un pensamento máis tecnolóxico será imprescindible, o que lles permitirá identificar oportunidades e retos no eido do uso das tecnoloxías dixitais para mellorar a intervención social.

En terceiro lugar, a transformación dixital vese afectada pola **seguridade dos datos** das entidades sociais, as cales, debido á súa actividade, poden dispor de datos clasificados e de alta sensibilidade das persoas usuarias. As entidades deben ser conscientes de que tratan a miúdo con datos moi sensibles, motivo polo cal deberán tomar medidas para protexelos, xa sexa a través de contrasinais, métodos para encriptar, softwares de seguridade, etc.

Por último, a **comunicación** é un punto clave na estratexia de transformación dixital das entidades sociais. Ferramentas dixitais como redes sociais, páxinas web, a capacidade de realizar envíos por correo electrónico masivos para chegar a máis persoas (*emailings*, *newsletters*, etc.) pode achegarlles ás organizacións un alcance, unha proxección e unha visibilidade moito maiores. Isto servirá para chegar a máis persoas usuarias, pero tamén para dar a coñecer a súa labor e repercusión social dentro do propio sector e na sociedade. Isto permitirá que as organizacións poidan levar a cabo campañas de sensibilización cara á cidadanía de maior repercusión, facer chegar a súa mensaxe aos *stakeholders* relevantes, gañar capacidade de incidencia política e mesmo captar novos voluntarios, colaboradores e doantes.

Transformación digital

Factores clave para as organizacións



CULTURA ORGANIZATIVA

- Liderado
- Estratexia
- Organización interna



COMUNICACIÓN

- Crear comunidade
- Divulgación
- Incidencia política



INTERVENCIÓN SOCIAL

- Recollida de datos
- Seguridade
- Orientación os usuarios

A medio prazo, a transformación dixital implicará un cambio por completo nos xeitos de operar das organizacións sociais, co obxectivo de crear servizos que funcionen mellor para os usuarios finais. Para iso, será preciso que se produza unha alteración da infraestrutura sobre a que se constrúen estes servizos, o xeito no que se recollen e se analizan as necesidades das persoas usuarias e o xeito no que a organización entende estas necesidades. Non se tratará de realizarlles pequenas modificacións a procesos existentes, senón de transformalos completamente, para o que se crearán novos servizos que poderán ser máis eficientes e máis satisfactorios para os usuarios finais.

A tecnoloxía dixital non é a única vía para a transformación e a mellora das organizacións sociais, nin tampouco é suficiente para acadala, dado que os cambios transformadores dependen de cambios profundos nas relacións, as actitudes e a cultura da organización. No entanto, a tecnoloxía, abordada correctamente, ten un grande potencial para fortalecer a infraestrutura sobre a cal se asenta o sector social.

As tecnoloxías dixitais poden xerar unha repercusión positiva nas persoas con necesidades sociais, nos profesionais sociais, nas organizacións non lucrativas e no sector terciario que as engloba e as une. As competencias dixitais poden mellorar as vidas das persoas, a efectividade das organizacións e a competitividade do sector. Estes niveis están construídos uns sobre os outros; isto é, unha organización só poderá aplicar sistemas dixitais se, por exemplo, os seus empregados adquiren as habilidades para usalos. Pola contra, tamén é posible que unha organización sen un servizo dixital dirixido directamente aos seus usuarios poida mellorar a atención ofrecida grazas a manter un bo rexistro da información. A nivel de sector, a tecnoloxía dixital pode axudar as organizacións a compartir información e enfocar os seus servizos con máis precisión para cubrir as necesidades dos usuarios. Neste caso, os usuarios finais non precisan ser grandes ilustrados en dixitalización para experimentar os seus beneficios (Bull et al.).

Sen esquecer que a transformación dixital pode repercutir en tódalas áreas das organizacións sociais (a xestión interna ou a comunicación, entre outras), esta guía centra a súa atención nas posibles repercusións positivas no ámbito da intervención social.

A ⚡ TRANSFORMACIÓN
💻 DIXITAL NO
SECTOR → DOS
👤 SERVICIOS SOCIAIS

03

O contexto de pandemia vivido estes últimos anos forzou as organizacións do sector dos servizos sociais, ao igual que a moitos outros sectores, a acelerar a súa transición dixital. **As ferramentas tecnolóxicas que nestes últimos anos están tendo unha maior repercusión no sector son os sistemas de xestión, as aplicacións móbiles (app), os servizos na nube (cloud computing), a robótica, a intelixencia artificial, o internet das cousas (IoT), a realidade aumentada e virtual, e a tecnoloxía 3D.**

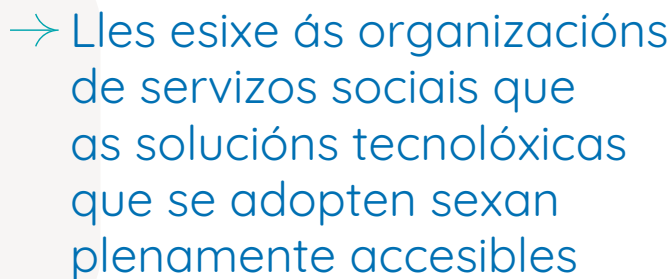
Así, por exemplo, a asistencia de robots estáse convertendo nunha ferramenta clave no ámbito residencial e da asistencia domiciliaria, así como no momento de detectar de xeito precoz enfermidades que, en ocasións, non reciben diagnóstico ata que é demasiado tarde. Deste xeito, poden chegar a mellorar a saúde e o benestar das persoas mediante a prevención ou a compañía, á vez que se reduce a carga sobre os centros e os profesionais. A asistencia de robots, ademais, estáse a converter nunha ferramenta clave no ámbito residencial e de asistencia domiciliaria. Tamén, estáse popularizando o uso de robots con aspecto humano para a asistencia a xente nova con autismo, posto que adoitan percibilos como menos intimidatorios cás persoas adultas. Isto facilita que se comuniquen de xeito máis aberto e con máis facilidade sobre temas que normalmente lles custa abordar.

As apps e o *cloud computing* ofrecen en tódolos ámbitos, incluídos os servizos sociais, máis velocidade, traballo colaborativo en tempo real e simultáneo, almacenamento seguro de grandes cantidades de datos, etc. Así mesmo, as súas aplicacións nos servizos sociais poden abrir a porta a un acceso áxil aos historiais e documentos das persoas que reciben axuda, ao almacenamento seguro de documentos importantes para persoas en situación de vulnerabilidade (como persoas sen fogar ou migrantes), á consulta e ao envío rápido de datos, etc.

No tocante á intelixencia artificial, podemos destacar distintas funcionalidades que supoñen unha melloría e unha evolución para os servizos sociais: a asistencia de voz; a detección do estado emocional da persoa usuaria, con numerosas aplicacións en sistemas de axuda, de asistencia e de urxencias; a optimización dos procesos produtivos, coa mellora das predicións, a orde dos datos e o seu adestramento constante para converterse en sistemas intelixentes; e a automatización para obter maior produtividade, eficiencia, competitividade e sostibilidade.

En canto ao internet das cousas, a súa principal repercusión nos servizos sociais é a domótica, que engloba diversos sistemas que permiten controlar e automatizar diferentes instalacións e dispositivos dentro dunha vivenda. Esta tecnoloxía aplicada favorece a desinstitucionalización mediante a capacitación dos fogares particulares; deste xeito, faise fronte aos problemas de mobilidade e discapacidade grazas aos sensores de movementos e dispositivos anticaiadas, entre outros.

Así pois, estas e outras novas ferramentas de información e de comunicación están dando paso, en pouco tempo, a organizacións sociais máis conectadas e avanzadas. Non obstante, este contexto acentuou a exclusión dixital dunha parte da poboación, unha problemática que supón un reto de primeira magnitude desde o punto de vista dos dereitos humanos, a equidade e a inclusión social e que **lles esixe ás organizacións de servizos sociais que as solucións tecnolóxicas que se adopten sexan plenamente accesibles, á vez que eviten acentuar as situacións de exclusión ou discriminación social.**



→ Lles esixe ás organizacións de servizos sociais que as solucións tecnolóxicas que se adopten sexan plenamente accesibles

Existen numerosos retos. Moitas das persoas que precisan pedir prestacións sociais e axudas non dispoñen das ferramentas nin as habilidades para facelo de xeito telemático. As persoas con discapacidade atópanse a miúdo con aplicacións non adaptadas ou inaccesibles. A fenda dixital na poboación maior agrava a súa situación de illamento e o sentimento de soidade.

A isto haille que engadir que algunhas ferramentas dixitais non son un espazo seguro e facilitan situacións de maltrato. Entre a poboación máis nova, xorden

adiccións e dependencias da tecnoloxía que poden levar a problemas de saúde mental como a adicción ás pantallas e situacións de risco como o ciberacoso e o deterioro das relacións persoais.

Isto reclámalle ao sector dos servizos sociais dúas accións concretas. En primeiro lugar, **as entidades sociais deben aprender a afrontar a atención destas novas vulnerabilidades da cidadanía vencelladas á transformación dixital**. Trátase dun ámbito novo de especialización nos servizos sociais coñecido como «e-social work».

En segundo lugar, débese garantir que as ferramentas dixitais que incorporan na súa vida cotiá non usen só algoritmos subxectivos que reproduzan e perpetúen as discriminacións e os estigmas sociais, senón que, pola contra, axuden a reducilos.

Nos próximos anos, **a información en competencias dixitais dos profesionais do sector social, o xurdimento de novos perfís técnicos e a articulación dunha intelixencia colectiva e unha rede de expertos especializados serán claves para afrontar con éxito os retos da transformación dixital**. Como en tódolos sectores, no dos servizos sociais, estes cambios produciranse de xeito máis acelerado na esfera privada que na pública, posto que as organizacións privadas, con ou sen ánimo de lucro, dispoñen dunha maior capacidade para a flexibilidade e rapidez executiva cá dos organismos públicos.

Tamén, será preciso avanzar na formulación dun modelo de xestión que incorpore comités de expertos en ética dixital e protección de datos, así como un sistema que regule unhas normas, defina dereitos dixitais e ofrezga guías éticas de orientación para profesionais e protección para as persoas usuarias.

Transformar dixitalmente as organizacións sociais, públicas e privadas non se debe limitar a convertelas en electrónicas: requirirá un cambio cultural e organizativo profundo, tanto na previsión coma na provisión de servizos públicos, enfocándose cara a servizos e organizacións que actúan e interveñen de xeito activo e que están personalizadas. Isto cobra aínda máis relevancia ao tratarse de servizos que interactúan de xeito recorrente e persoal e supoñen unha relación de confianza

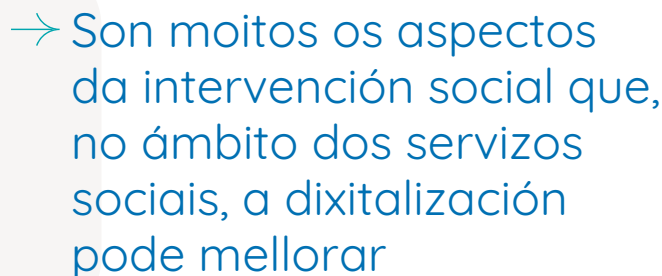
entre profesionais e persoas usuarias, así como un trato sensible do seu historial clínico, social ou vital, coma no caso de servizos sanitarios e sociais.

O punto clave deste proceso será a modificación do enfoque á hora de traballar e o xeito de orientar a atención nos servizos. A educación tecnolóxica preparará perfís profesionais máis especializados e cunha ollada crítica dende as idades máis temperás ata as máis adultas.

A crecente repercusión que está tendo a transformación dixital no sector dos servizos sociais supón na actualidade unha gran oportunidade para avanzar na mellora da calidade asistencial, para impulsar as transformacións dos modelos de intervención que o sector precisa e para ofrecerlle unha experiencia máis satisfactoria á cidadanía que interactúa cos devanditos servizos.

Son moitos os aspectos da intervención social que, no ámbito dos servizos sociais, a dixitalización pode mellorar: o acceso á información; a redución do tempo de resposta; a conciliación horaria mediante servizos remotos ou asincrónicos 24 horas; o aforro en desprazamentos innecesarios, especialmente en zonas rurais; o incremento no número e a frecuencia das intervencións, o que intensifica os acompañamentos persoais; a superación de barreiras causadas polo estigma social; a simplificación de trámites administrativos; a personalización dos servizos; o reforzo no traballo de prevención; a mobilización de apoios da contorna comunitaria; e o abaratamento dalgúns servizos.

A experiencia dalgúñas administracións e entidades, que, nos últimos anos, xa están aplicando a tecnoloxía na súa intervención, organización e planificación, evidencia o valor inequívoco que esta brinda á mellora dos procesos e das condicións de tódalas persoas implicadas nos servizos sociais, dende as beneficiarias ata as profesionais ou voluntarias. Por exemplo, na conexión de procesos e ferramentas para a obtención de información de calidade a grande escala, así como os avances en tecnoloxías de análise de datos, que posibilitan un maior e mellor coñecemento das persoas, as súas necesidades, intereses e inquedanzas. Tal como xa se aplica noutros sectores, este coñecemento permitirá un deseño dos servizos sociais centrado en diferentes perfís de beneficiarios.



→ Son moitos os aspectos da intervención social que, no ámbito dos servizos sociais, a dixitalización pode mellorar

Ao mesmo tempo, as tecnoloxías dixitais están posibilitando melloras significativas nas condicións de vida de persoas que precisan asistencia por diferentes causas. Por exemplo, a teleasistencia móbil accesible, a impresión 3D ou aplicacións diversas de apoio ou avances tecnolóxicos en accesibilidade, entre outras ferramentas, están permitindo que as persoas que presentan estas necesidades pasen dun estado de dependencia a un maior grao de autonomía e poder.

Á súa vez, a sociedade dixital tamén está marcando un novo modelo de comunicación e participación entre as persoas atendidas e os servizos sociais. **Malia a fenda dixital, moitas persoas en situación de vulnerabilidade teñen costumes de uso do dispositivo móbil que lles permiten novas vías e modos de interactuar e comunicarse** e que abren a posibilidade de potenciar un modelo de relación diferente cos profesionais de servizos sociais, máis fluído e con máis opcións de escoita activa e participación.

A continuación, afondamos máis en cal é a situación actual no tocante á transformación dixital do sector terciario social, un dos axentes clave no ecosistema dos servizos sociais.

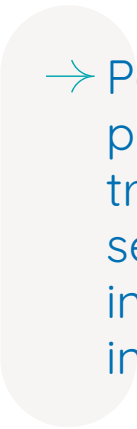
✱ A TRANSFORMACIÓN
DIXITAL 📱 NO
🌀 SECTOR TERCIARIO
SOCIAL ♡

04

Actualmente, o sector terciario social xa está dando pasos significativos cara á súa transformación dixital. A pesar de que aínda queda moito por facer, conséntanse avances importantes en moitos frontes. No ano 2021, o 22 % das entidades sociais de España dispoñían dunha estratexia dixital definida e cunha folla de ruta clara (TechSoup). É unha diferenza e unha mellora considerable, se comparamos esta cifra coa situación anterior á pandemia. Aínda así, en 2021, un 44 % das entidades non puxeran en marcha unha estratexia dixital e un 19 % non consideraban facelo a curto ou medio prazo (ISDI Digital Talent Foundation).

Os motivos das entidades do sector para apostar pola transformación dixital son principalmente a posible perda de oportunidades, a diminución da relevancia fronte a outras entidades competidoras e a desconexión cunha parte do seu público obxectivo e con algúns dos seus *stakeholders* relevantes. Trátase, en definitiva, do medo de quedar atrás no que concirne aos cambios imparables que a transformación dixital provoca na cidadanía, nas comunidades e no conxunto da sociedade.

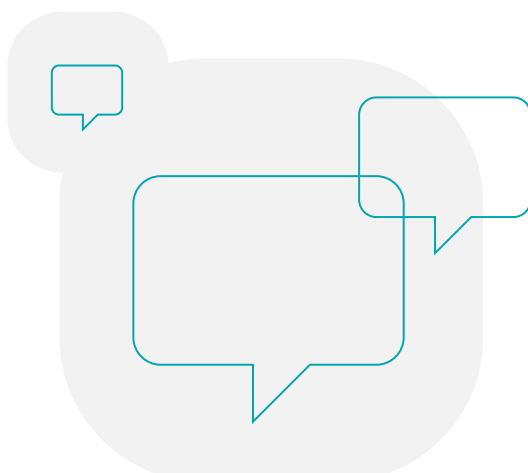
Como xa mencionamos, **podemos achar tres áreas principais nas que incide a transformación dixital no sector terciario social: a xestión interna, a comunicación e a intervención social.** A continuación, analizaremos a situación actual en cada unha destas áreas.



→ Podemos achar tres áreas principais nas que incide a transformación dixital no sector terciario social: a xestión interna, a comunicación e a intervención social

En canto á xestión interna, un 36 % das entidades utiliza ferramentas colaborativas de xeito recorrente e sistematizado. Pola contra, malia que as devanditas ferramentas ofrecen beneficios moi altos a nivel organizativo e a nivel de eficiencia na xestión da organización, un 49 % das entidades aseguran que non as usan de xeito sistemático. (Táboa do sector terciario).

Outra área fundamental da dixitalización da xestión interna é a recollida de datos para a toma de decisións e para lograr construír unha organización máis intelixente. A seguridade destes datos é primordial, xa que moitos poden ser de alta sensibilidade. As ferramentas dixitais deben tamén axudar a protexer estes datos e a xestionar quen ten acceso, como e cando. Ao mesmo tempo, deben facilitar a análise destes datos. Actualmente, no tocante á recollida de datos para necesidades internas da organización, como a elaboración de programas ou proxectos, a maioría das entidades baséanse no seu coñecemento interno (80 %) —isto é, no coñecemento dos seus propios profesionais ou colaboradores— e só un 68 % realiza enquisas de satisfacción dos seus usuarios para coñecer en que aspectos poderían mellorar os servizos.



A transformación dixital pode facilitar os programas deseñados e producidos conxuntamente coas persoas usuarias; isto é, contando coa súa opinión en tódalas fases do desenvolvemento dos servizos. Non obstante, actualmente, máis da metade das entidades afirma recoller a opinión das persoas usuarias só de xeito puntual, manual e cando a devandita información resulta imprescindible. Por este motivo, a capacidade de reacción destas entidades é, moitas veces, escasa. Pola contra, un 10 % das entidades afirman que empregan ferramentas de análise avanzadas que permiten realizar un seguimento completo e en tempo real das persoas usuarias e que, polo tanto, facilitan a toma de decisións en función das necesidades reais das persoas ás que atenden, co que estas quedan no centro.

En canto á comunicación, o 99 % das entidades afirman que teñen páxina web ou que se comunican cos seus usuarios ou subscritores de campañas de *mailing*; o 93 % din empregar as redes sociais; e o 71 % dispón de *newsletter* ou blog para poder comunicar novidades ou novas de interese aos seus usuarios ou subscritores (Carralt et al.). Malia que estas porcentaxes son moi elevadas, hai que ter en conta que son un indicador de dixitalización, pero non necesariamente de transformación dixital.

A alta utilización de redes sociais pode supoñer unha vantaxe para as entidades do sector terciario, especialmente as pequenas e medianas, xa que se trata de canles de baixo custo, que poden proporcionar grandes resultados para lograr visibilidade e crear unha comunidade de seguidores cun presuposto relativamente baixo. Non obstante, é importante considerar que o uso de redes sociais non pode ser arbitrario e a decisión sobre cales usar debe tomarse tras un período de análise no que se teña en conta o público ao que se dirixe a mensaxe e que redes emprega, así como utilizar a análise de datos que proporcionan as devanditas redes e modificar o estilo de contido, se este non ten o resultado esperado. Por iso, unha estratexia de comunicación dixital é clave, así como ter en conta que utilizar moitas redes sociais non implica unha mellor transformación dixital, senón que hai que apostar por aquelas que sexan máis axeitadas para levar a cabo a estratexia da entidade.

Por último, no tocante á intervención social, os catro eidos nos que as entidades do sector terciario social están vivindo transformacións máis significativas grazas ás achegas da transición dixital son os seguintes:

→ A

A comunicación e o acompañamento remotos das persoas mediante ferramentas para facilitar a comunicación entre traballadores sociais e persoas atendidas que sofren illamento, estigma ou situacións de risco, así como comunidades virtuais para persoas que se senten soas ou sofren illamento social e servizos en liña de terapia, apoio e axuda mutua entre iguais.

→ B

O outorgamento de poder ás persoas usuarias e a autoxestión por parte destas mediante ferramentas de acceso á información e trámites sobre os recursos, axudas e servizos, así como ferramentas para autoxestionar a documentación propia con servizos na nube e para autodeseñar e autoproducir adaptacións funcionais e axudas técnicas. Tamén merecen mención ferramentas de interacción con outras persoas para resolver de xeito autónomo necesidades de coidados e de apoios, así como ferramentas de defensa de dereitos e xestión do autocoidado mediante ferramentas intelixentes.

→ C

A mellora da autonomía persoal mediante ferramentas dixitais que permiten a comunicación de persoas que teñen dificultades da fala ou de expresión, complementando as funcións sensoriais, como a vista ou o oído. Tamén ferramentas de asistencia na xestión das actividades da vida doméstica e outras que facilitan a mobilidade autónoma e o transporte.



Acadar maior intelixencia de organización mediante ferramentas para a xestión intelixente da atención e o seguimento das persoas atendidas; de detección de problemáticas sociais ocultas; de apoio ao diagnóstico e á resposta dos profesionais sociais; e de planificación, predición e organización dos recursos.

Malia os avances existentes en todos estes eidos, a área que abrangue todo o relativo a intervención social é onde a transformación dixital no sector terciario penetrou dun xeito máis tímido, o que se pode deber a distintos factores: unha cultura organizativa obsoleta, a falla de liderado en transformación dixital, unha insuficiente formación do persoal, a fenda dixital entre das persoas usuarias ou dos propios profesionais, a falla de capacidade en materia de presuposto para afrontar determinados investimentos, etc.

Ante estes retos, é importante ter en conta que a transformación dixital é un obxectivo a longo prazo e que, a pesar de requirir un investimento propio (en formación, en adquisición de equipos e de software, etc.), trátase dunha estratexia que posibilita que as organizacións sexan máis eficientes, así como que se produza unha mellora da calidade asistencial e un incremento da satisfacción das persoas usuarias dos programas e servizos da entidade.

A continuación, analizaremos os avances na transformación dixital da intervención social nun ámbito específico do sector terciario: o das entidades do sector terciario social do ámbito da infancia.

🎯 OBXECTIVOS DA
TRANSFORMACIÓN
DIXITAL ⏻ NO
ÁMBITO DA
😊 INFANCIA

05

Os sectores da educación e da saúde foron os pioneiros no tocante á transformación dixital no ámbito da infancia e poden ser puntos de partida para o sector social.

En canto á educación, está demostrado que unha educación accesible, de calidade e completa ten un poder transformativo incomparable (UNESCO). A neñez presenta unha oportunidade única e limitada para que os nenos aprendan a aprender, participar, imaxinar e medrar en cada sentido: a nivel racional, biolóxico, sensorial, estético, afectivo, creativo e moral (Martínez et al.). Os primeiros anos de vida e a educación inicial son especialmente cruciais para inculcar o valor da busca do coñecemento. A calidade dos programas educativos e as condicións de vida son de suma importancia; recoñécese que é a etapa na que se conforman as funcións cerebrais, que se relacionan co desenvolvemento sensorial e a linguaxe (Duarte et al.).

O legado dos malos resultados educativos ten efectos en cadea na próxima xeración. A pobreza interxeracional e a exclusión social é un círculo vicioso que require de aínda máis servizos sociais. O sector educativo non soamente ten a capacidade de transformar os resultados económicos e sociais, senón que tamén pode axudar no desenvolvemento persoal de nenos desatendidos, marxinados e en situacións vulnerables. No contexto de varias crises migratorias, inestabilidade e situacións domésticas difíciles, o sector educativo comezou a adaptarse ás numerosas necesidades crecentes e insatisfeitas dos nenos. Ao igual que os actores máis vulnerables (con pouca axencia innata), os nenos dependen de novas innovacións para resolver problemas novidosos.

Claramente, a pandemia levou a unha dixitalización dos sistemas educativos provocada pola necesidade e a urxencia (Vidal-Alaball, et al.). Aínda que o proceso foi novo e incómodo para quen contaba con pouca experiencia nas plataformas dixitais, as aplicacións dixitais definitivamente reforzan a aprendizaxe. O contido *gamificado*, os libros dixitais, os materiais de vídeo e a instrución virtual resultaron atractivos e motivadores para os nenos. **A dixitalización multiplica as oportunidades para a sociabilidade, a autoexpresión, a aprendizaxe, a creatividade e a participación** (UNICEF). Este contido simple e estimulante preséntalles aos nenos unha educación máis formal no noso mundo globalizado.

As aplicacións dixitais tamén serven como ferramentas de asesoramento para os nenos. O uso tecnolóxico non só crea un rexistro das súas tarefas, traballos, actividades, resultados, etc., senón que tamén axuda a identificar necesidades e satisfacelas. A medición dos resultados é esencial para mellorar a aprendizaxe, pero debe realizarse de xeito que a faga viable, cunha frecuencia axeitada e accesible. Os datos deben ser útiles para diferentes propósitos e informar a diferentes niveis de actores interesados: dende a aula ata o nivel nacional e internacional (Gustafsson et al.). Deste xeito, poderase priorizar o correcto, así como avaliar e comparar os resultados.



→ As transformacións dixitais conectan os nenos con servizos personalizados

As transformacións dixitais conectan os nenos con servizos personalizados para estudantes con diferentes orixes socioeconómicas, historias familiares, habilidades lingüísticas, niveis de alfabetización, habilidades cognitivas, estabilidade no fogar, coñecemento do sistema educativo convencional, etc. En áreas onde as políticas e percepcións culturais dos grupos marxinados limitan ou restrinxen o acceso a outras formas de mellorar as súas vidas, as ferramentas dixitais poden conectar e inspirar os nenos a buscar futuros máis brillantes e sostibles.

Os nenos con neuroloxía atípica, especialmente aqueles non diagnosticados, a miúdo, son castigados polos seus comportamentos atípicos nas escolas. Son aínda máis vulnerables á creación de estigma ao seu redor, o illamento, o abuso, o abandono e o dano das persoas e institucións coas que interactúan (Day), o que non só supón problemas persoais e mentais, senón tamén unha experiencia educativa deshumanizadora que lles impide avanzar e florecer.

As tecnoloxías multimedia e a realidade virtual ofrecen posibilidades para estudantes con neuroloxía atípica no seu desenvolvemento (Farroni et al.). Estas tecnoloxías especialízanse coa idade e permiten que o usuario poida construír a base do «eu» corporal dende as primeiras etapas da vida, crear conexións interpersoais, explorar as súas contornas e procesar información de xeito eficaz e personalizado. É vital ter en conta as necesidades do individuo para que poidan desenvolver un sentido coherente de si mesmos e poidan interactuar co mundo externo con maior facilidade. A aplicación da realidade virtual, os auriculares, as contornas virtuais colaborativas, a *gamificación* e a aprendizaxe personalizada é aínda máis eficaz cando se usan en combinadas (National Library of Medicine).

Os nenos migrantes tamén teñen que cubrir outro tipo de necesidades, xa que son alumnos non «tradicionais». As súas familias adoitan ter menos coñecemento institucional; isto pódese solucionar a través de recursos no seu idioma nativo e local. **O software de tradución transforma totalmente as súas posibilidades de aprendizaxe**, especialmente cando os seus profesores ou demais compañeiros de clase non comparten a mesma lingua. Isto permite unha transición máis fluída cara ao idioma de instrución xeral, o que tamén se pode facilitar mediante clases de acollida, que, baseadas nas necesidades lingüísticas, a experiencia educativa previa e o ritmo de progreso, desempeñan un papel de transición para ingresar no sistema educativo convencional (Migration Policy). Debido a que a súa educación formal previa foi limitada ou interrompida, é preciso abordar as taxas de abandono escolar antes de que as dificultades os abafen. No tocante aos nenos en situacións de emerxencia que son obrigados a fuxir dos seus fogares, os *massive open online courses* (MOOC) (Migration Policy) ofrecen unha ensinanza ampliada para cubrir varios cursos a centos de clases. Isto axuda a que os profesores se adapten ás flutuacións de inscrición con custos reducidos.

A nivel máis xeral, as aulas multiidade inclúen estudantes con diferentes puntos de referencia educativos que traballan a diferentes ritmos (Migration Policy). **Nas aulas «invertidas», os alumnos miran e interactúan co contido ao seu propio tempo coa oportunidade de acelerar, minorar, repetir e traducir a información tal e como precisen.** A aprendizaxe híbrida permítelles aos estudantes máis avanzados continuar independentemente, mentres os profesores se concentran nos que precisan máis atención e axuda.

Para nenos que sofren algún tipo de illamento social, a transformación dixital ofrece unha oportunidade ampliada e segura para explorar amizades, formar comunidades e acceder a recursos e apoio. Existen comunidades en liña ás que acceder a través de redes sociais, foros ou plataformas como Discord, nas que xa existen entidades sociais que están creando espazos seguros e anónimos xestionados por profesionais nos que adolescentes e xente nova poden expresar dúbidas e preocupacións sen medo a ser xulgados e nos que saben que as respostas dos demais participantes sempre son moderadas por un profesional.

Existen varias vulnerabilidades e desafíos para a xente nova que interactúan co mundo dixital; a primeira é a fenda dixital. Esta fenda persiste de varios xeitos: de xénero, en persoas con discapacidade, de idade, no mundo rural, segundo o status socioeconómico das familias (aínda que teñan móbiles, a maioría non teñen datos), e para nenos de orixe migrante ou que viven en centros de protección (UNICEF). **Arredor do 29 % da xente nova de todo o mundo, uns 346 millóns de persoas, non están conectados en liña** (UNICEF).

→ Arredor do 29 % da xente nova de todo o mundo non están conectados en liña

Outros riscos e presións inclúen o *sexting*, o acoso e as estafas cibernéticas, o contido que provoca desencadeamento e a adicción á pantalla (Internet Matters). Todas elas poden supoñer dificultades de saúde mental (depresión, baixa autoestima, tornarse unha persoa retraída ou ansiosa) e dificultades de conduta (comportamentos autodestrutivos). É importante sinalar que as nenas se ven afectadas por un nivel considerable de misoxinia e o pola crueldade de usuarios anónimos e desinhibidos. **Mentres as nenas son máis activas en redes sociais, os nenos son máis propensos a estar involucrados en condutas de risco.**

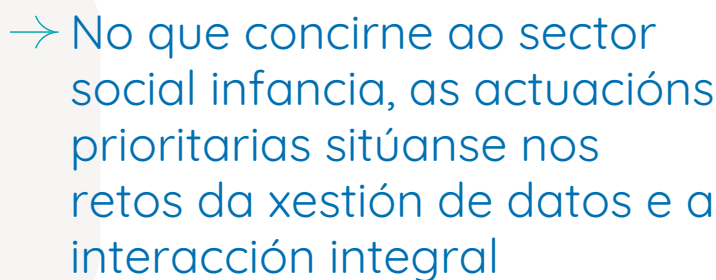
→ A telemedicina pode ser útil para os pacientes con discapacidades, de maior idade ou con restricións de mobilidade aos que lles custa viaxar

O outro sector que mellor incorporou a transformación dixital é o da saúde. O acceso a ferramentas e recursos dixitais é fundamental no momento de determinar a calidade da saúde e a vida. A pandemia provocou que moitas desigualdades que impregnan a sociedade fosen visibles e tivo unha repercusión moi forte nos procesos de dixitalización, o que se observa no maior desenvolvemento da telemedicina, que é especialmente útil para zonas rurais onde o acceso aos servizos de saúde mental e apoio psicosocial non é doado. Malia que a liña entre o sector de saúde e o social é fina, serve para demostrar a interconectividade dos seus esforzos e vén a representar un exemplo de como adaptar a atención ao usuario. Os determinantes da saúde inclúen o social, o persoal, o político e o ambiental. Tódalas circunstancias nas que os nenos nacen, medran, traballan, viven e envellecen, incluído o conxunto máis amplo de forzas e sistemas que inflúen sobre as condicións da vida cotiá (Vidal-Alaball et al.) producen desigualdades na saúde.

Cunha demanda tan alta, enfermidades crónicas e novos factores de desigualdade (e en resposta ás epidemias, pandemias e emerxencias sanitarias), a saúde dixital é clave para protexer os nenos e outorgarlles o poder. É preciso inculcar sobre a prevención, a detección e o tratamento de distintas enfermidades ou pandemias que é preciso inculcar dende a nenez para construír un repertorio de coñecementos e prácticas saudables. Malia que é preferible que o sistema sanitario sexa presencial, cando isto non é posible, o modelo asistencial virtual é o ideal. **A telemedicina pode ser útil para os pacientes con discapacidades, de maior idade ou con restricións de mobilidade aos que lles custa viaxar, así como para protexer os que padecen enfermidades crónicas.**

É importante involucrar os pacientes no deseño conxunto das ferramentas dixitais para garantir que a linguaxe sexa correcta e clara para os nenos e a xente nova. Para aqueles nenos que teñan medo dos tratamentos ou as operacións que precisan, un deseño non intimidatorio, comprensible e amigable para nenos pode aliviar as súas ansiedades e temores. O uso de imaxes pode axudar a explicar procesos máis complexos, para os que se adoita usar unha terminoloxía máis confusa, de xeito máis sinxelo e eficaz.

No sector dos servizos sociais, os avances en transformación dixital no ámbito da infancia son aínda poucos e recentes. Os avances no sector da educación e a saúde poden tomarse como inspiración ou puntos de partida para o sector social. De tódolos xeitos, **no que concirne ao sector social infancia, as actuacións prioritarias sitúanse nos retos da xestión de datos e a interacción integral, orientadas a optimizar o acceso a información valiosa e a fortalecer as conexións entre diversos actores.** A continuación, detállanse os obxectivos de transformación dixital que, para as entidades de infancia deberían ser prioritarios (Fundación Telefónica):



→ No que concirne ao sector social infancia, as actuacións prioritarias sitúanse nos retos da xestión de datos e a interacción integral

→ 1. XESTIÓN EFICIENTE DE DATOS

- Desenvolvemento de sistemas para o **acceso áxil e o procesamento eficiente de datos**, coa finalidade da obtención de sinais temperás de alarma, a detección de heteroxeneidades, a comprensión de tendencias e a prevención de situacións adversas.
- Establecemento de **mecanismos de seguimento e avaliación** para mellorar continuamente as intervencións. A medición da repercusión debe permitir axustar as estratexias e garantir resultados positivos ao longo do tempo.
- Aplicación de medidas sólidas para garantir a **protección de datos**, á vez que se asegura a confidencialidade e a privacidade da información relacionada coa infancia.

→ 2. CONEXIÓN E INTERACCIÓN INTEGRAL

- Fomento dunha acción integral e preventiva mediante unha **maior interacción entre diversos actores**, á vez que se teñen en conta as necesidades tanto das persoas beneficiarias coma da base social. Creación de conexións selectivas entre experiencias para lograr unha repercusión a longo prazo.

→ 3. UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS COMÚNS

- Promoción e adopción de plataformas comúns para facilitar a **colaboración e o intercambio de información** entre os distintos actores involucrados na atención á infancia.

→ 4. ACTIVACIÓN DE ACTORES LATENTES

- Involucración de actores latentes, coma veciños, comercios, docentes, familia extensa e xente nova para **potenciar recursos e fortalecer as redes de apoio** en beneficio da infancia.

→ 5. ATENCIÓN A FAMILIAS

- Identificación, seguimento e xeración de **oportunidades para as familias**, á vez que se recoñece a importancia do seu papel no desenvolvemento dos menores.

→ 6. GARANTÍA DO DEREITO Á EDUCACIÓN

- Desenvolvemento dun **sistema máis equitativo e adaptable** que se anticipa ás necesidades educativas do futuro para garantir o dereito á educación da infancia.

→ 7. INTERVENCIÓN E RELACIÓN PERSONALIZADA

- Aplicación de estratexias de **atención urxente e individualizada**, cun seguimento continuo ata a idade adulta. Importancia da empatía e o diálogo coas persoas menores de idade.

→ 8. IMPLICACIÓN DE DOANTES EN PROXECTOS

- Fomento da **participación activa de doantes** en proxectos relacionados coa infancia, ao tempo que se busca a súa implicación e colaboración para fortalecer as iniciativas e garantir a súa sostibilidade a longo prazo.

Para as etapas da adolescencia e a xuventude, destacamos outro tipo de accións prioritarias para abordar de xeito efectivo a transformación dixital. Estas accións céntranse na creación dun ecosistema que coloque as persoas novas no epicentro, á vez que as recoñece como o suxeito principal da intervención social. A continuación, detallamos as medidas clave:

→ 1. ECOSISTEMA CONECTADO

- Establecemento de conexións e interaccións recorrentes e sostidas entre entidades sociais, empresas, administración pública e a comunidade local. A colaboración activa entre estes actores debe **fortalecer a rede de apoio** para a xuventude.

→ 2. RESPONSTAS CONECTADAS

- Desenvolvemento de respostas coordinadas e conectadas entre as distintas entidades sociais, o que garante unha **acción conxunta e eficiente** para abordar as necesidades e desafíos específicos da xuventude.

→ 3. PARTICIPACIÓN ACTIVA DA XENTE NOVA

- Fomento da participación activa das persoas novas, á vez que son involucradas no proceso de toma de decisións e se garante que se escoitan as súas voces. Este enfoque busca comprender as súas necesidades e xerar confianza a través da súa **inclusión na toma de decisións**.

→ 4. ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

- Aplicación de estratexias que brinden atención individualizada á xente nova, á vez que se recoñecen as súas singularidades e se **adaptan as intervencións** para abordar de xeito efectivo as súas necesidades específicas.

→ 5. DESEÑO DE ITINERARIOS FUTUROS

- Desenvolvemento de **itinerarios personalizados** que proxecten a xente nova cara ao futuro, o que supón a creación de experiencias de inmersión e prácticas que faciliten unha aprendizaxe significativa e os prepare para os desafíos e oportunidades que poidan atopar.

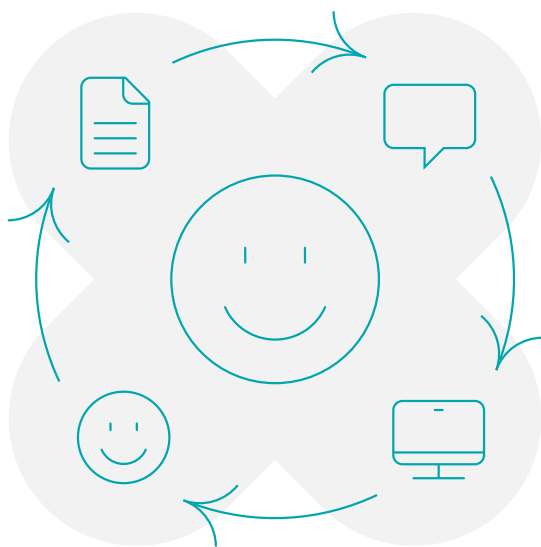
→ 6. MEDICIÓN DA REPERCUSIÓN

- Aplicación de mecanismos para medir a repercusión das accións emprendidas no sector da xuventude. Estes indicadores permitirán **avaliar a eficacia das intervencións** e axustalas segundo sexa preciso para garantir resultados positivos e sostibles.

En conxunto, estas accións buscan establecer un marco integral e orientado cara ao futuro para o sector da xuventude, ao mesmo tempo que se aproveitan as oportunidades que a transformación dixital pode ofrecer e se garante un enfoque centrado nas necesidades e aspiracións das persoas novas.

Así pois, os retos da transformación dixital no sector social infancia requiren unha atención especial cara á xestión eficiente de datos e a interacción integral. Para as entidades de infancia, a prioridade radica no desenvolvemento de sistemas áxiles para o procesamento de datos, a aplicación de medidas de protección de datos e a promoción dunha acción integral mediante conexións efectivas entre diversos actores. Ademais, é esencial involucrar a actores latentes, atender as familias, garantir o dereito á educación e establecer intervencións personalizadas. En canto á adolescencia e a xuventude, destácase a importancia dun ecosistema conectado, respostas coordinadas, a participación activa da xente nova, a atención individualizada, o deseño de itinerarios futuros e a medición da repercusión. Estas accións, en conxunto, buscan crear unha contorna que poña as persoas novas no centro da intervención social, á vez que promove o desenvolvemento integral e sostible.

→ Os retos da transformación dixital no sector social infancia requiren unha atención especial cara á xestión eficiente de datos e a interacción integral



A PANDEMIA
COMO ACELERADOR
→ DA
TRANSFORMACIÓN
DIXITAL

06

O sector dos servizos sociais e o sector terciario social non foron alleos á aceleración da revolución da tecnoloxía. **A crise sanitaria da COVID-19 supuxo un antes e un despois para as organizacións sociais e a súa transformación dixital**, xa que o 76 % das entidades que participaron no estudo sobre o estado da dixitalización no sector terciario realizado por este sector en 2022 recoñece que a pandemia acelerou o seu proceso de transformación dixital, dado que lles fixo ver máis claramente a necesidade e permitiu iniciar o camiño a transformacións importantes ás que o sector aínda non se enfrontara.



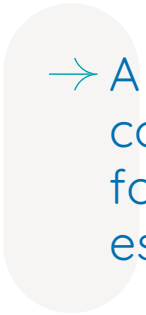
→ A crise sanitaria da COVID-19 supuxo un antes e un despois para as organizacións sociais e a súa transformación dixital

Un exemplo é **a atención social en remoto como forma complementaria á atención social presencial**. Mentres que esta era unha práctica excepcional antes da pandemia e que xeraba reticencias e posturas contrapostas entre os profesionais do sector, hoxe en día, está en proceso de normalización. Por un lado, tomouse conciencia das desvantaxes da comunicación telemática, como as limitacións da interacción e os matices susceptibles de perderse nunha videochamada; a elevada dificultade para detectar factores de risco; a falla de coñecemento dalgunhas persoas usuarias sobre o uso de datos das aplicacións e o seu consentimento; o risco de invadir os límites entre a vida persoal e a profesional, etc. Por outra banda, realizáronse as súas vantaxes: o aforro de tempo, evitar desprazamentos innecesarios, a comodidade e a flexibilidade, entre outros.

A transición cara a modalidades de traballo remoto converteuse nunha pedra angular desta transformación. Ante as restricións de mobilidade e o distanciamento social, as organizacións sociais e do sector terciario adoptaron **tecnoloxías colaborativas que lles permiten aos equipos continuar operando de xeito efectivo, mesmo en contornas virtuais**. Plataformas de videoconferencia, ferramentas de xestión de proxectos en liña e sistemas de comunicación dixital foron esenciais para manter a cohesión e a eficiencia operativa nun contexto de traballo a distancia.

A conexión coas comunidades viuse fortalecida a través de estratexias dixitais.

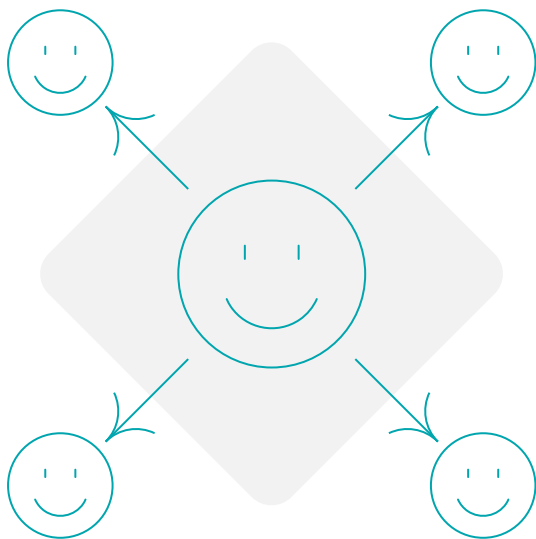
As entidades utilizaron activamente as redes sociais, sitios web e outras plataformas en liña para difundir información relevante sobre a pandemia, proporcionar recursos educativos e manter o compromiso cos seus beneficiarios. A tecnoloxía, incluíndo a intelixencia artificial e a análise de datos, empregouse para comprender as necesidades específicas das comunidades, á vez que se garanten intervencións máis efectivas e centradas no xénero.



→ A conexión coas comunidades viuse fortalecida a través de estratexias dixitais

No ámbito da recadación de fondos, a pandemia levou a unha reconfiguración das estratexias tradicionais. A cancelación de eventos presenciais impulsou as entidades a apoiar enfoques máis dixitais, como **campañas de crowdfunding, eventos virtuais e plataformas de doazóns electrónicas**. Isto permitiu chegar a un público máis amplo e diverso, pero tamén destaca a necesidade de abordar a fenda dixital para garantir que tódalas comunidades teñan acceso a estas oportunidades.

Todo isto provocou que unha parte importante do sector hoxe contemple os riscos mencionados coma un risco que vale a pena afrontar para idear e desenvolver ferramentas (chats, videoconferencias, notificacións, intercambio de documentación na nube, etc.) que posibiliten a coexistencia da práctica en remoto e a práctica presencial tradicional. Ademais, non hai que esquecer que transformar as organizacións e o sector social en clave dixital non consiste en facer que os procedementos que antes se levaban a cabo de xeito presencial ou en papel sexan agora virtuais, senón que implica cambios directos na xestión, a organización e a provisión de servizos.



DESAFÍOS ☹️
× DIFICULTADES NO
CAMINO → DA
TRANSFORMACIÓN
DIXITAL 😊))

07

Algúns dos retos cos que se atopan as organizacións sociais no seu camiño cara á transformación dixital son os seguintes:

→ DESAFÍO 1

Adquisición de talento e formación axeitada

Enfrontarse ao cambio dixital implica a busca de talento e a formación axeitada. A creación de figuras líderes na organización e o desenvolvemento de habilidades dixitais son esenciais. A elección coidadosa dos membros do equipo e a estrutura organizativa axeitada aumentan as posibilidades de éxito. De acordo con algunhas enquisas realizadas (Caralt et al.), máis do 50 % das entidades indican limitacións de persoal/equipo coma o primeiro obstáculo no proceso de transformación dixital. Ademais, un 55 % destaca a necesidade de formar e capacitar aos empregados en estratexias e técnicas dixitais.

→ DESAFÍO 2

Asignación de presuposto ao ámbito dixital

Aplicar a transformación dixital require un presuposto específico. É fundamental superar a percepción errónea de que a tecnoloxía é un «gasto» e entendela coma unha investimento que mellorará os resultados da organización. Mesmo se a tecnoloxía en si é gratuíta, débese considerar o custo das persoas involucradas no deseño e aplicación de novas tecnoloxías. A longo prazo, a organización debe reservar presuposto para o mantemento das ferramentas dixitais. A restrición en materia de orzamento afecta ao 50 % das entidades enquisadas e sitúase como o terceiro grande desafío do sector.

→ DESAFÍO 3

Cambio cultural e resistencia ao cambio

Superar a resistencia ao cambio é esencial para o cambio cultural. Perder o medo á innovación e entender que o cambio dixital non é exclusivo de grandes organizacións e presupostos, senón unha cuestión cultural que require unha organización sólida e un liderado firme, especialmente nas entidades máis pequenas.

→ DESAFÍO 4

Manexo da complexidade tecnolóxica

A complexidade e a ampla gama de tecnoloxías dispoñibles representan unha barreira en si mesma. É vital entender as necesidades da organización e elixir sabiamente entre as diversas ferramentas dispoñibles. Non deixarse levar por modas ou tendencias, senón analizar coidadosamente a opción entre usar tecnoloxía existente ou desenvolver software a medida. Malia que desenvolver solucións personalizadas pode ser máis custoso, é importante non desanimarse fronte á abundancia de opcións para evitar o inmovilismo.

→ DESAFÍO 5

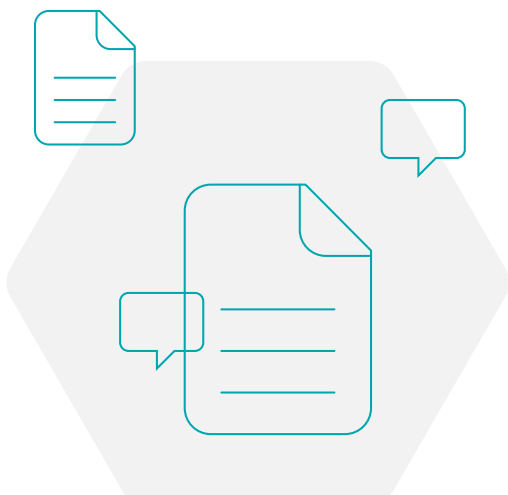
Repercusión a longo prazo

A transformación dixital debe verse coma un cambio que se debe aplicar ao longo de varios anos. É vital combinar o sentido de urxencia nas accións planificadas cunha visión común para toda a organización que sirva de fío condutor entre o presente e o futuro.

→ DESAFÍO 6

Transformación dixital inclusiva

A fenda dixital é unha barreira importante para a transformación dixital das entidades do sector terciario social, xa que deben ter en conta o nivel de alfabetización dixital dos seus usuarios. Alén diso, as entidades sociais tamén deben considerar outras cuestións para facer que a tecnoloxía que usen sexa inclusiva, como por exemplo, incluír a perspectiva de xénero, ter en conta as persoas con discapacidade (por exemplo, a través da lectura doada), etc. Non obstante, a prevalencia das tecnoloxías na sociedade non vai diminuír, polo que, para non deixar a persoas ou colectivos vulnerables atrás, cómpre facer unha tecnoloxía que vaia acompañada de elementos formativos que lles permitan ás persoas realizar un bo uso dela.



 REQUISITOS
PARA UNHA
→ TRANSFORMACIÓN
DIXITAL TRIUNFAL

08

Os cinco principios para a transformación dixital, segundo NPC (New Philanthropy Capital) (Bull et al.), proporcionan un marco esencial para guiar as estratexias de cambio dixital nas organizacións. A continuación, detállanse cada un destes principios:

→ 1

Comezar polas necesidades dos beneficiarios

Este principio destaca a importancia de centrarse nas necesidades reais dos beneficiarios ao iniciar un proceso de transformación dixital. No canto de basearse nas capacidades tecnolóxicas existentes, enfócase en comprender a fondo os desafíos e as demandas dos colectivos aos que se busca axudar. Ao ter en conta as necesidades dos beneficiarios dende o principio, garántese que a transformación dixital estea aliñada cos obxectivos reais de repercusión e de mellora na vida das persoas.

→ 2

Non ter en conta a tecnoloxía como un ben en si mesmo

Este principio subliña a importancia de non ver a tecnoloxía coma un fin en si mesmo, senón coma unha ferramenta para abordar problemas específicos. Antes de aplicar solucións tecnolóxicas, é vital identificar claramente os problemas que se pretenden resolver. Trátase dun enfoque estratéxico que garante que a tecnoloxía se empregue de xeito efectivo e eficiente para acadar obxectivos específicos e evitar investimentos innecesarios ou solucións que non aborden de maneira axeitada os desafíos identificados.

→ 3

Ter presente que non sempre se trata de construír algo novo

Este principio destaca a importancia de explorar solucións existentes antes de embarcarse no desenvolvemento de algo completamente novo. Preguntarse se xa existen solucións aplicables ás demandas actuais axuda a evitar a duplicidade de esforzos e recursos. Ás veces, adaptar ou adoptar tecnoloxías e enfoques existentes pode ser máis eficiente e rápido ca crear dende cero, o que permite unha aplicación máis áxil e efectiva.

→ 4

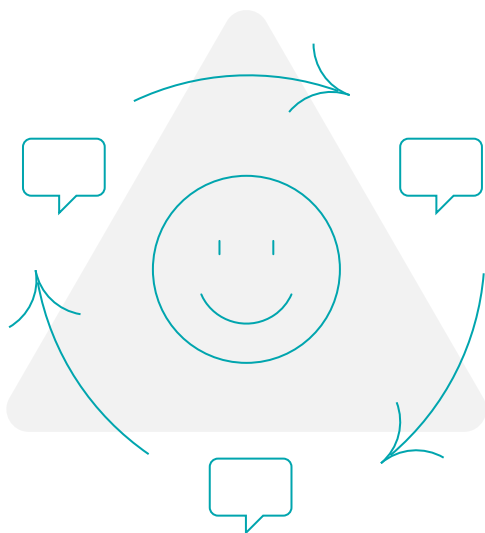
Conseguir ter as persoas axeitadas «a bordo»

A transformación dixital require equipos co coñecemento e a experiencia axeitados en cada nivel da organización. Este principio destaca a importancia de contar con profesionais capacitados e comprometidos para liderar e executar a estratexia dixital. Ter as persoas axeitadas «a bordo» garante unha aplicación máis suave e a resolución efectiva de desafíos, así como maximizar os beneficios da transformación dixital.

→ 5

Aprender das experiencias de outras entidades

Este principio subliña a necesidade de aprender das boas prácticas doutras organizacións. Compartir coñecementos, explicar leccións aprendidas, xeneralizar mellores prácticas e aclarar os desafíos comúns son prácticas que contribúen ao crecemento colectivo no ámbito da transformación dixital. Os beneficios deben ser visibles tanto de xeito interno coma externo, á vez que se crea unha rede de aprendizaxe que fortalece a capacidade de adaptación e mellora continua na contorna dixital.



AS FASES DA TRANSFORMACIÓN DIXITAL

09

Os cinco principios para a transformación dixital son unha boa forma de comezar o proceso, xa que axudan a sentar as bases sobre as que ir construíndo a estratexia. Para poder ir máis alá, esta guía propón tres fases distintas da transformación dixital, que se explican nesta sección. Ademais, no anexo desta guía (páxina 86), pódense atopar uns modelos que se poden cubrir para poder facilitarlles ás entidades o proceso de diagnóstico e planificación da transformación dixital segundo estas fases. Deste xeito, cada entidade pode analizar internamente en que fase se atopan e iniciar procesos de reflexión interna para comezar a deseñar a súa estratexia.

→ FASE 0

Coñecer a entidade e o seu grao de madurez dixital

O obxectivo desta fase cero é coñecer cal é o punto de madurez da organización para saber establecer o punto de partida do proceso de cambio que se inicia. Para isto, cómpre valorar aspectos como o nivel e frecuencia de uso de ferramentas dixitais, se estas funcionan ben para as necesidades da organización, para que se usan as ferramentas, se existe unha visión innovadora na organización, etc.

Unha vez analizadas as cuestións máis básicas na fase cero, pódese comezar a deseñar a estratexia de transformación dixital, para o que se comeza pola visión da transformación dixital que ten a entidade, a cal se examina na seguinte fase.

→ FASE 1

Visión da transformación dixital

O obxectivo desta fase é a aclaración da visión e os obxectivos que se perseguen nun proceso de transformación dixital. Cada entidade é un mundo, polo que os obxectivos e necesidades variarán dunha a outra. Por este motivo, é importante facerse estas dúas preguntas: **para que iniciamos o proceso de transformación dixital? e en que centraremos o proceso de transformación dixital?**

Estas preguntas son claves para poder ter claros os motivos e necesidades que nos impulsan a iniciar este proceso, así como a sentar obxectivos claros para, pouco a pouco, ir transformando procesos na entidade. É importante ter en conta que **a transformación dixital non é un proceso inmediato, senón que se trata dun investimento a medio e longo prazo**. Así mesmo, non é preciso que o proceso que se inicia abrangua toda a entidade, se non existen as capacidades en materia de presuposto ou de cadro de persoal para facelo. Pódese comezar por diferentes sectores (explicados na fase seguinte), pero sempre se terá en conta que, para que a transformación dixital sexa eficiente, en última instancia debe abranguer toda a organización.

Unha vez respondidos o «para que» e o «que» da transformación dixital, nesta mesma fase, podemos comezar a considerar preguntas relacionadas co liderado da organización, a estratexia da transformación dixital, a organización interna da entidade e a súa cultura organizativa.

→ FASE 2

Aplicando a transformación dixital

Esta fase está relacionada coas accións que se poden tomar para unha transformación dixital eficiente. Estas accións afectan a diferentes puntos de acción das entidades sociais que xa se comentaron nos apartados anteriores desta guía: a xestión interna, a comunicación e a intervención social. Eventualmente, todos estes puntos de acción formarán parte da transformación dixital, pero, ás veces, e, segundo as capacidades da organización, é máis eficiente centrarse primeiro nun e, máis adiante, pasar aos demais. Por ese motivo, preséntanse aquí como elementos horizontais da fase 2, sen ser un máis importante cós outros nin ter unha orde estrita de seguimento.

Xestión interna

Esta sección trata a transformación dixital da xestión dos equipos profesionais, que programas se empregan para a xestión de proxectos, de persoal, cales son os métodos para compartir arquivos, etc. No tocante á xestión interna, tamén cómpre ter claro con que modelo de xestión dixital conta a organización e cal pretendemos acadar.

Existen diferentes modelos de xestión dixital nas organizacións. Montos, Interma-real e Roy identifican catro en particular.

En primeiro lugar, o «**Modelo Informal**» xorde como un legado de institucións pouco xestionadas, onde o traballo dixital se dispersa sen organización clara, o que resulta nunha falla extrema de consistencia de marca e unha estratexia sen rumbo definido.

En contraste, o «**Modelo Centralizado**» é máis común, o que coloca as operacións dixitais nun silo, xeralmente baixo o paraugas das comunicacións. Malia que este

enfoque garante consistencia na mensaxe, tende a ser lento para adaptarse aos cambios e pode afogarse en procesos pesados, o que limita a creatividade.

O «**Modelo Centralizado**» xorde como unha opción que, a pesa de ser menos común, está en crecemento e presenta múltiples centros de liderado dixital dispersos por toda a institución. Non obstante, esta descentralización pode xerar competencia no canto de colaboración, duplicación de recursos e experiencias de usuario confusas nos sitios web institucionais.

Por último, o «**Modelo Híbrido**» destaca como o máis progresivo. Neste enfoque, o persoal dixital distribúese en departamentos clave, pero un equipo central forte lidera iniciativas clave e fomenta a colaboración. Aínda que se considera o máis propicio para a innovación continua, a súa aplicación supón un desafío en institucións cun alto nivel de xerarquización e require un cambio organizativo máis amplo cara a estruturas máis flexibles e adaptables.

Cómpre que as organizacións avalíen o seu enfoque actual para a xestión dixital e busquen estruturas máis flexibles e colaborativas que se adapten á contorna de rede actual. A elección do modelo de xestión dixital pode ter unha repercusión significativa no rendemento xeral da organización.

→ MODELO INFORMAL



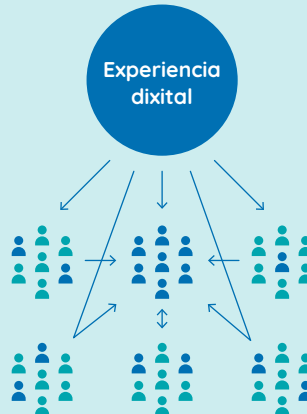
→ MODELO CENTRALIZADO



→ MODELO INDEPENDENTE



→ MODELO HÍBRIDO



Departamentos



Persoas con roles dixitais

Os catro modelos de xestión dixital nas organizacións. Elaboración propia a partir de (Montos et al.)

Comunicación

A transformación dixital xurdiu como un catalizador significativo no xeito no que as entidades do sector terciario social se comunican, interactúan e cumpren os seus obxectivos. En primeiro lugar, a dixitalización ofrece a estas organizacións novas ferramentas para amplificar o seu alcance e visibilidade. **Plataformas de redes sociais, sitios web optimizados e estratexias de márketing dixital permiten que as organizacións do sector terciario cheguen a audiencias máis amplas**, difundan as súas mensaxes de xeito efectivo e mobilicen o apoio da comunidade de xeito máis rápido e eficiente.

Ademais, a transformación dixital abre oportunidades para a participación activa da comunidade. As redes sociais e outras plataformas en liña ofrecen espazos para a colaboración, a retroalimentación e **a creación de comunidades en liña, o que permite que as entidades do sector terciario establezan conexións máis profundas e significativas coas súas audiencias**. A utilización de ferramentas dixitais como o storytelling multimedia non só lles permite a estas organizacións compartir as súas sorprendentes historias, senón que tamén involucra a audiencia dun xeito máis persoal e emocional.

→ A creación de comunidades en liña permite que as entidades do sector terciario establezan conexións máis profundas e significativas coas súas audiencias

Un dos activos esenciais na transformación dixital da comunicación son as páxinas web, xa que serven de punto central de conexión coa súa audiencia e *stakeholders*. Esta plataforma dixital no só proporciona información clave sobre a misión, programas e logros da organización, senón que tamén se erixe coma unha canle vital para a mobilización e a participación da comunidade. A través dunha páxina web ben deseñada, as entidades do sector terciario poden amplificar o seu alcance, fomentar a transparencia mediante a presentación de informes detallados e xerar confianza grazas á provisión dunha ventá accesible ás súas actividades. Ademais, a web facilita a recadación de fondos e a colaboración, o que lle permite á organización interactuar de xeito efectivo con doantes, voluntarios e outros colaboradores. **Nunha contorna dixital, a presenza en liña convértese nun vehículo poderoso para difundir a repercusión social, inspirar apoio e fortalecer a conexión emocional coa causa**, o que contribúe de xeito significativo ao éxito e a sostibilidade da entidade do sector terciario.

Segundo a guía de ESADE e PwC «La transformación dixital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos», unha boa páxina web debe contar con as seguintes características:

1. Definir a misión de xeito simple
2. Optimizar o fluxo visual
3. Comunicar con iconas e fotos
4. Sensibilizar con contidos específicos e storytelling
5. Colocar botóns de chamada á acción en lugares visibles
6. Integrar canles de redes sociais
7. Realizar rendición de contas para xerar confianza
8. Analizar resultados e seguimento exhaustivo
9. Deseñar formularios de captación áxiles
10. Ofrecer varios métodos de pago
11. Garantir a capacidade de resposta e a accesibilidade

Por outra banda, as redes sociais desempeñan un papel fundamental para as entidades do sector terciario, pois ofrecen unha plataforma dinámica e accesible para a difusión das súas causas e a conexión coa comunidade. Estas plataformas permitenlles ás organizacións chegar a audiencias máis amplas, compartir historias sorprendentes e mobilizar o apoio de xeito inmediato. **A través da participación activa en redes sociais, as entidades do sector terciario poden fomentar a conciencia sobre problemas sociais,** promover eventos e campañas, así como involucrar a seguidores e doantes en conversacións significativas. Ademais, as redes sociais proporcionan un espazo interactivo para construír e manter relacións sólidas coa comunidade, á vez que se fomenta a transparencia e a confianza. A natureza viral inherente a estas plataformas tamén amplifica o alcance das iniciativas, o que as converte en ferramentas valiosas para a promoción da misión, a recadación de fondos e a creación de repercusión social positiva de xeito rápido e efectivo. **Na era dixital, a presenza estratéxica en redes sociais tórnase esencial para potenciar a visibilidade e a influencia das entidades do sector terciario.**

Intervención social

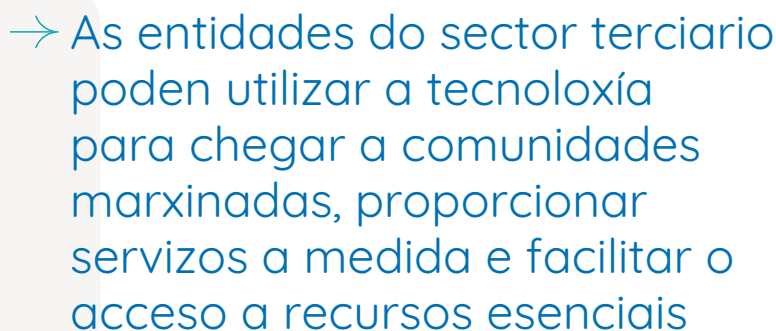
Por último, a transformación dixital emerxe coma un impulsor clave para que as entidades do sector terciario optimicen a prestación de servizos aos seus usuarios. En primeiro lugar, a aplicación de tecnoloxías avanzadas permite unha maior eficiencia operativa e administrativa. **Sistemas de xestión de datos e ferramentas analíticas facilitan o seguimento e análise das necesidades dos beneficiarios,** o que lles permite ás organizacións personalizar e mellorar continuamente os seus servizos en función de datos concretos.

Ademais, **a dixitalización ofrece canles de comunicación máis accesibles e directas entre as entidades e os seus usuarios.** Plataformas en liña, aplicacións móbiles e servizos baseados na nube facilitan a entrega de información e recursos de xeito instantáneo, o que elimina as barreiras xeográficas e temporais. Isto non só mellora a accesibilidade, senón que tamén lles brinda aos beneficiarios a capacidade de participaren activamente na toma de decisión se expresaren as súas necesidades de xeito máis efectivo.

La transformación dixital tamén permite a aplicación de servizos innovadores e personalizados. **As entidades do sector terciario poden utilizar a tecnoloxía para chegar a comunidades marxinadas, proporcionar servizos a medida e facilitar o acceso a recursos esenciais.** En última instancia, ao adoptar estratexias dixitais, estas organizacións poden fortalecer a súa repercusión e eficacia, o que garante unha resposta máis áxil e adaptable ás cambiantes demandas e desafíos sociais.

Para poder facer un autodiagnóstico do nivel de transformación social das entidades, cómpre preguntarse cal é o nivel de dixitalización do colectivo que tratamos, se ese nivel de uso se ten en conta na organización e cando se deseñan proxectos, como se recollen os datos, se se leva a cabo a través de ferramentas tecnolóxicas ou non, se empregamos ferramentas xa deseñadas e adaptadas ou se, por outra banda, as deseñamos dende a entidade, etc.

A intervención social, como xa vimos ao longo desta guía, é o eido no que a transformación dixital penetrou máis timidamente e, non obstante, é cara a onde se encamiñan a maior parte das tendencias. Por este motivo, na seguinte sección desta guía, incluímos un inventario de boas prácticas de transformación dixital na intervención social centradas no sector infancia que sirvan como exemplos de proxectos e accións que xa se están levando a cabo.



→ As entidades do sector terciario poden utilizar a tecnoloxía para chegar a comunidades marxinadas, proporcionar servizos a medida e facilitar o acceso a recursos esenciais

20 EJEMPLOS DE
BOAS PRÁCTICAS
DE TRANSFORMACIÓN
→ DIGITAL NO
SECTOR INFANCIA

10

Este inventario de 20 boas prácticas e solucións tecnolóxicas relacionadas coa transformación dixital, ordenado alfabeticamente, pon un énfase especial en prácticas vencelladas ao sector social infancia, o que propón tamén algunhas solucións levadas a cabo a nivel internacional.

Para elixir estas boas prácticas, seguíronse dous criterios xerais: que fosen boas prácticas en transformación dixital para a intervención social e que se localicen no ámbito da infancia, a adolescencia ou a xuventude.

Por outra banda, engadíronse algúns criterios específicos para garantir a relevancia e a diversidade destas boas prácticas:

1. Capacidade de replicación: serve como modelo para desenvolver políticas, iniciativas e actuacións noutros lugares e contextos diferentes ao da súa aplicación inicial.
2. Innovación: desenvolve solucións novas ou creativas para dar resposta a problemas xa coñecidos.
3. Efectividade: demostra unha repercusión positiva e tanxible sobre a mellora. Polo tanto, presuponse que ten que ter sido avaliada.
4. Sostibilidade: polas súas esixencias a nivel social, económico e de medio ambiente, pódese manter no tempo e producir efectos duradeiros. Neste sentido, daráselles prioridade a aquelas iniciativas que sexan sostibles a nivel económico; isto é, que sexan eficientes, que produzan grandes resultados con poucos recursos.
5. Perspectiva de xénero: toma en consideración as diferenzas entre mulleres e homes mediante a análise dos factores que xeran as desigualdades e a avaliación de como de factible resulta modificalas.
6. Prácticas comunitarias: porase especial énfase en aquelas iniciativas que reforcen a dimensión comunitaria.
7. Potencia o outorgamento de poder: promove a participación dos nenos, nenas e adolescentes, así como a súa axencia.

Malia que non tódalas boas prácticas seleccionadas cumpren tódolos criterios, si que cumpren a maioría, o que representa un bo inventario para coñecer que accións se están levando a cabo a nivel nacional e internacional.

Allegheny Family Screening Tool (AFST)

Allegheny Family Screening Tool (AFST) é unha ferramenta nacida no condado de Allegheny, Pensilvania (EE UU.) en 2015, que lles proporciona aos profesionais dos servizos sociais unha avaliación obxectiva das situacións de risco e desamparo infantil e os axuda na detección de casos. AFST rapidamente analiza máis de cen parámetros e calcula o índice de risco destes casos para orientar os profesionais. Créase unha visualización sintetizada da información para cada persoa involucrada nunha acusación de maltrato infantil. Esta avaliación predí a probabilidade a longo prazo da participación futura no benestar infantil, así como a probabilidade de que sexa preciso sacar o neno do fogar no futuro. Segundo o algoritmo, canto maior sexa a puntuación, maiores serán as probabilidades dunha futura colocación fóra do fogar. Cando a puntuación está nos niveis máis altos, é obrigatorio investigar as acusacións. Nos demais casos, a puntuación serve soamente para axudar a contextualizar o proceso de toma de decisións.

→ [Allegheny Family Screening Tool \(AFST\)](#)



Alumina

Nacido en 2014 no Reino Unido, Alumina é un curso gratis de apoio virtual de sete semanas para nenos de entre 10 e 17 anos que loitan contra a autolesión. As sesións son positivas, anónimas e accesibles para axudar a xente nova a comezar os seus procesos de recuperación. As sesións contan con ata 14 mozos e todos acceden ás sesións dende os seus propios teléfonos, tabletas ou ordenadores portátiles en todo o Reino Unido. Cada semana ten o seu propio tema (como a adicción ou as emocións), así como actividades que lles ofrecen oportunidades de contribuíren e participaren. A sesión consegue que os participantes acaben por pensar de xeito práctico en como aplicar boas prácticas e ideas positivas. Alumina tamén comparte artigos educativos para que a xente nova poida coñecer mellor os seus corpos, minimizar as feridas, comprender o contexto das autolesións, sandar e coidarse despois das autolesións, identificar os riscos das autolesións e validar as experiencias dos que sofren coa autolesión.

→ [Alumina](#)



Auraat Raaj

Auraat Raaj foi creado no 2017 por Saba Khalid en Pakistán. Ten varios produtos e servizos tecnolóxicos interactivos e atractivos para educar e entreter a nenas no tocante á saúde, hixiene e seguridade; conta con 60 chatbots interactivos sobre a saúde reprodutiva; unha serie animada que educa a xente nova sobre temas tabú a través dunha potente narración, obradoiros de traballo; e as «Raaji Rooms», incubadoras dixitais dirixidas por mulleres en zonas rurais nos seus fogares. As Raaji Rooms actúan como centros de aprendizaxe dixitalmente inclusivos e espazos seguros para membros vulnerables da comunidade. Os chatbots están dispoñibles en urdu, inglés e sindhi e empregáronos máis de 50 000 mulleres e nenas.

→ [AuratRaaj Raaj](#)



B-resol

B-resol é unha canle de alertas creada en Barcelona que detecta de xeito temperán posibles casos de acoso, ciberacoso, trastornos alimentarios, adiccións e outros problemas habituais entre os adolescentes. Está deseñado especialmente para adolescentes, pero tamén para profesores adultos e persoal especializado que reciben, xestionan e documentan as alertas. B-resol nace da preocupación polo grande número de abusos e malos tratos en menores que se producen en contornas educativas, deportivas e de ocio, así como da dificultade que, para as vítimas, supón informar ao respecto. Esta aplicación, que é amigable e intuitiva, permite que o alumnado poida comunicar as súas sospeitas ou alertas derivadas de situacións non desexadas, vividas ou observadas ás persoas de confianza designadas polo centro educativo. Se así se desexar, a plataforma é segura, confidencial e anónima. Cunha contorna web interna comprensible, é doado establecer un *chat*, realizar un seguimento completo da incidencia e xerar informes e estatísticas. Unindo a conciencia social coa innovación tecnolóxica, esta aplicación gratuíta tivo resultados positivos que mostran que nos centros onde se dispón de B-resol, a repercusión do acoso e o ciberacoso está moi por debaixo da media.

→ [B-resol](#)



Confidant

Confidant é unha ferramenta tecnolóxica nacida en Valencia que facilita a atención de persoas que precisan coidados ou supervisión periódica, especialmente persoas maiores e menores dependentes. Reduce a preocupación e a ansiedade de non poder localizar a seres queridos e permite abordar a vulnerabilidade mediante unha tecnoloxía innovadora. Grazas á aplicación, resulta sinxelo xeolocalizar persoas e poñerse en contacto con elas en tempo real para garantir o seu benestar en calquera momento. A aplicación tamén conta con varias funcións que se poden configurar: obter un rexistro de actividade, o bloqueo parcial de certas aplicacións, impedir o apagado do dispositivo vencellado, recibir notificacións en caso de que o nivel de batería sexa baixo e mesmo unha función antirroubo para evitar unha apagada forzosa do dispositivo. Esta ferramenta presenta un grande nivel de personalización e pódese adaptar ás diversas necesidades; do mesmo xeito, serve para educar os nenos para que realicen un bo uso da tecnoloxía e evitar situacións de ciberacoso. Os usuarios valoraron a aplicación Confidant de xeito moi positivo e afirmaron que reducira o seu nivel de preocupación e ofrecera tranquilidade e seguridade.

→ [Confidant](#)



Cool2Talk

Cool2Talk é un espazo seguro para xente nova de entre 12 e 25 anos que vive en Tayside, as illas Hébridais Exteriores e Argyll e Bute, en Escocia, onde poden realizar preguntas e recibir respostas completas, precisas e sen xuízo. Os mozos poden compartir as súas experiencias e problemas para desafofarse e recibir apoio. Só teñen que enviar preguntas e recibirán respostas en menos de 24 horas. Estas preguntas e respostas serán públicas e anónimas para que sexa doado de atopar e útil para outras persoas novas que poidan ter preocupacións ou dúbidas parecidas, así como para demostrar que non están soas. Cool2Talk ofrece consellos, solucións, recursos e empatía. Algúns exemplos de temas que xorden son ansiedade, sexualidade, dúbidas sobre relacións tóxicas, abuso familiar, inquedanzas sobre a menstruación ou o sexo, problemas de saúde mental e amizades. Algúns mozos

non teñen persoas de confianza coas que poder falar nin compartir e poden acabar en páxinas web con información incorrecta que os asuste ou preocupe máis. Esta plataforma é segura, útil, informativa e comprensiva.

→ [Cool2talk](#)



Cut All Ties

Cut All Ties é un proxecto dixital nacido en xaneiro de 2021 en Barcelona que busca reducir as violencias machistas (sexuais, físicas, emocionais ou psicolóxicas) en adolescentes e mozos de entre 14 e 17 anos. Aplicáronse en seis centros de secundaria de Barcelona, Madrid e Milán. O obxectivo final é producir cambios nas normas e comportamentos sociais a través de novas tecnoloxías que permitan a reflexión e aprendizaxe dos participantes. Os usuarios poden identificar as causas, a prevalencia e as consecuencias da violencia de xénero, así como establecer boas prácticas e ferramentas para previla. Investigáronse os países socios (Italia e España) para identificar boas prácticas, recolléronse 200 000 datos anónimos para identificar os temas máis presentes nas redes e webs, engadiuse un programa de capacitación e formación en seis institutos e creáronse seis grupos de xente nova feminista para liderar máis de 200 accións de sensibilización para prever as violencias machistas. Cut All Ties avaliou a satisfacción do alumnado (158 alumnos) e do profesorado e persoal educativo cos distintos aspectos de capacitación e formación. Obtívose toda a información de xeito anónimo e valorouse o programa como bo, útil e necesario.

→ [Cut All Ties](#)



E-Rueca

E-Rueca é unha entidade sen ánimo de lucro de Madrid fundada hai 30 anos cuxa misión é acompañar socialmente a persoas en risco de exclusión social. Crearon un Centro Social Virtual no que se presta información, atención, asesoramento e acompañamento social gratuíto. Pódese conectar en liña (por chat ou videoconferencia) de xeito rápido e sinxelo con profesionais da psicoloxía, persoas expertas en emprego, estranxeiría, atención social, etc. E-Rueca xera un espazo de traballo en rede, colaboración e creación conxunta entre entidades sociais, empresas e administracións públicas. No primeiro ano de vida, o centro social virtual acadou cifras de 11 000 usuarios, 20 profesionais e 6000 consultas en 30 países. O Centro Social Virtual consiste nun «ascensor» que leva o usuario a calquera das oito «salas» nos cinco «andares» do Centro. No primeiro andar atópase a recepción; no segundo, a sala de exposicións e o auditorio; no terceiro, a sala de psicoloxía e a de emprego; no cuarto, a sala de atención social e a sala xurídica e de estranxeiría; e no quinto, a sala da xente nova. A sala de exposicións dá visibilidade a situacións e colectivos en vulnerabilidade social. O auditorio é o salón de actos e un lugar de encontro entre profesionais do sector terciario, onde se anuncian as iniciativas. Aquí pódese acceder a un campus virtual, seminarios web co equipo de expertos e participar en eventos periódicos. A sala de psicoloxía ofrece atención psicolóxica en liña de xeito gratuíto para quen resida en España, sen necesidade de que o usuario se desprace. Os profesionais atenden de xeito voluntario e ofrecen puntualmente información e recomendacións psicolóxicas básicas por chat ou por WhatsApp. Tamén, podemos atopar unha biblioteca virtual con recursos e enlaces de interese, vídeos e consellos multimedia. Na sala de emprego, os usuarios poden consultar as súas dúbidas sobre onde buscar emprego ou como facer un currículo vitae. Na sala de atención social, dáse resposta a calquera dúbida ou pregunta en materia de, por exemplo, ingresos, bolsas ou axudas para alimentos. A sala xurídica e de estranxeiría dá resposta a dúbidas sobre temas como o NIE ou a solicitude de documentos, entre outros. Na sala da xente nova, pódese axudar o usuario con aquelas condutas relacionadas coa adicción dixital.

→ [E-rueca](#)



Flapp!

Flapp! é unha aplicación nacida en Barcelona en 2021 que ofrece apoio dixital a distancia para adolescentes e xente nova de entre 16 e 23 anos que están baixo a tutela dos sistemas públicos de protección á infancia (ou o estiveron no pasado), moitos dos cales son ou foron menores migrantes non acompañados. Flapp! ofrece un paquete de ferramentas dixitais que facilitan o seu proceso de transición á idade adulta, de emancipación e de inclusión na sociedade: caixa forte dixital, chat, recordatorios, mapa de recursos, contactos e botón de alarma. O servizo tamén facilita o traballo dos profesionais sociais, as administracións e as entidades do sector terciario que lles prestan apoio e acompañamento. Achega unha plataforma dixital que contén un conxunto de ferramentas adaptadas á súa realidade e á da nosa sociedade, que permiten ofrecer solucións a algunhas das dificultades que experimentan estas persoas novas nas diversas etapas polas que transitan. O paquete das cinco ferramentas dixitais deseñouse conxuntamente coa participación de máis de 120 adolescentes e mozos de diferentes orixes e situacións, con educadores e profesionais do sistema de atención e protección e con expertos académicos nas vertentes socioeducativa, tecnolóxica, ética e xurídica. Flapp! ofrece unha nova canle de información e de comunicación, mellor acceso á rede de recursos existentes e unha contorna segura e privada.

→ Flapp!



Forastech

Forastech é unha plataforma dixital do Líbano que brinda á xente nova acceso a unha aprendizaxe de habilidades dixitais accesible, subsidiada e de fácil acceso, apoiada por xigantes tecnolóxicos a nivel mundial como Microsoft, LinkedIn e AWS. Os certificados outorgados por estes líderes da industria non só permiten ampliar as súas habilidades, senón que tamén lles abren as portas a oportunidades de emprego especializadas. A plataforma, financiada polos Países Baixos, foi lanzada no ano 2023 por UNICEF e o Banco Mundial en Beirut. O obxectivo de Forastech é outorgar poder á xente nova de entre 17 e 32 anos do Líbano, así como educalos e elevalos,

independentemente da súa orixe socioeconómica. Busca abordar a fenda de talento entre os resultados educativos e as necesidades do mercado laboral, así como desenvolver as habilidades dixitais da xente nova. A través da plataforma, os usuarios poden revisar as carreiras máis demandadas do mercado e as tendencias actuais, comparar as súas habilidades con carreiras seleccionadas para identificar unha ruta de desenvolvemento de aprendizaxe e recibir un cadro de mando de comparación laboral coa carreira que seleccionan. Alén diso, poden recibir recomendacións sobre rutas de aprendizaxe, apoio e orientación para identificar, prepararse e postularse para traballos aos que se pode acceder a través da plataforma. Forastech busca apoiar a 5000 mozos (que cumpran os requisitos) no momento de completar cursos de capacitación gratuítos na plataforma, dos cales se agarda que 1000 obteñan certificados gratuítos e 200, unha oportunidade laboral. A xente nova pode mellorar as súas habilidades no tocante ao desenvolvemento de software, datos, intelixencia artificial, deseño de márketing, administración financeira, xestión de relacións cos clientes ou procesamento de contidos e documentos.

→ Forastech



Huddleverse

Huddleverse é unha comunidade en liña a nivel mundial que opera a través do servidor Discord co obxectivo de mellorar a saúde mental da xente nova grazas ao intercambio de experiencias e ao apoio entre pares que se lles brinda. A súa particularidade é que opera a través de Discord, un servizo de mensaxaría instantáneo onde as persoas poden chatear, facer chamadas de voz, de vídeo ou crear comunidades segundo os seus intereses. Moita xente nova e adolescentes usan Discord para comunicarse á vez que xogan a videoxogos; non obstante, cada vez existen máis servidores relacionados con diferentes temáticas. O único que cómpre facer é pór unha etiqueta na comunidade sobre o tema que trata para que os usuarios a poidan atopar. Huddleverse ten a etiqueta de «saúde mental», polo que aparecerá entre os resultados de quen busque estas palabras no servidor. A xente nova pode compartir as súas preocupacións relacionadas cunha determinada temática nas canles correspondentes; algúns exemplos de temáticas son: depresión,

adicción, problemas coa imaxe, sentimento de soidade, etc. Huddleverse tamén está dispoñible como aplicación para o teléfono móbil, malia que segue mantendo a canle de Discord, onde conta cuns 44 925 membros; tamén ten unha presenza activa en redes, onde publica historias inspiradoras, recomendacións de podcasts e outros contidos sobre saúde mental.

App de Huddleverse:

→ [Huddleverse](#)



Huddleverse en Discord:

→ [Huddleverse](#)



KnowBullying

KnowBullying é unha aplicación móbil de EE. UU. que axuda a pais, coidadores e educadores a fomentar conversacións cos nenos para previren o acoso. Esta aplicación gratuíta ofrece as ferramentas e a información necesaria para axudar os nenos a practicar comportamentos saudables. Inclúe estratexias para previr o acoso escolar, sinais de advertencia para recoñecer se un neno for vítima de acoso e unha función de recordatorio para axudar os adultos a conectarse co neno no momento axeitado, así como un apartado especial para educadores. KnowBullying axuda os nenos a xerar confianza e recórdalles que lles poden pedir axuda aos adultos que forman parte das súas vidas cando teñen un problema. Os pais poden utilizar iniciadores de conversación para dar pé a conversacións e debates cos seus fillos, así como acceder a consellos adaptados á idade do neno.

→ [KnowBullying](#)



Liad@s App

Liad@s App é unha aplicación móbil creada en Valencia en 2019 que trata de identificar o sexismo e os mitos do amor romántico. A aplicación é para adolescentes de 12 anos ou máis e está dispoñible en inglés e español. O obxectivo final é outorgar poder aos adolescentes, así como favorecer relacións de parella saudables, para o que se reconducen aquelas dinámicas que puidesen xerar riscos e comportamentos violentos. Este xogo educativo incita ao usuario a pensar de xeito crítico sobre como é o amor, o que se pode considerar ou non linguaxe inclusiva, e analizar mensaxes sobre o amor en cancións populares e outros medios.

Liad@s App:

→ [Liad@s](#)



Liad@s en App Store:

→ [Liad@s](#)



Moods

Moods é un proxecto de intervención comunitaria nacido en Barcelona que conta con obradoiros e intervención que buscan promover o bo uso das novas tecnoloxías entre adolescentes e xente nova. Os participantes reflexionan e toman conciencia sobre a utilización de tecnoloxías, identifican condutas de risco e adicción, e aprenden sobre as consecuencias do ciberacoso. Foméntase o sentido crítico, débátese sobre os valores que se transmiten por redes e sobre a necesidade e importancia de combinar o ocio virtual co ocio en vivo. O proxecto aplicouse no barrio de Horta Guinardó, en Barcelona, e en Quatre Carreres, en Valencia, onde equipos de profesionais impartiron obradoiros a xente nova de entre 12 e 16 anos dos centros de secundaria dos barrios. O proxecto tamén contempla obradoiros de prevención en entidades de ocio e tempo libre e formación a familias e equipos docentes dos centros. Máis de 110 000 adolescentes e xente nova beneficiáronse deste proxecto. Fórmase e prepárase a xente nova para que sexan axentes de saúde en tecnoadiccións para a comunidade.

Na páxina de Instagram de Moods (@proyectomoods), os mozos e mozas poden compartir consellos que complementan as sesións en clase. Estes obradoiros seguen un plan de avaliación de repercusión mediante cuestionarios validados para valorar cambios nos participantes.

→ Moods



NettOpp y Opp

NettOpp e Opp son ferramentas de autoaxuda de Noruega que buscan apoiar os nenos e xente nova de entre 11 e 19 anos. As aplicacións contan con dous módulos. O primeiro é psicoeducativo, con información sobre experiencias negativas en liña e ciberacoso, as súas consecuencias, dereitos e leis, e consellos prácticos e técnicos sobre como manexar unha situación de ciberacoso. Os adolescentes aprenden sobre as reaccións emocionais e reciben motivación para buscar axuda por parte dun adulto. O segundo módulo, sobre recursos, proporciona información, exercicios e técnicas sobre como afrontar o estrés e as emocións negativas relacionadas co ciberacoso. Inclúe exercicios de relaxación, consellos de hixiene, exercicios inspirados en terapia en materia de cognición e conduta, e aumentos da autoestima mediante mensaxes de notificacións. A información móstrase na aplicación a través de texto, gravacións de son, curtametraxes e animacións. NettOpp ofrece cuestionarios para proporcionar un mellor coñecemento sobre o intercambio de imaxes e sobre as leis e dereitos en liña. Os usuarios tamén poden habilitar o envío de notificacións *push* positivas e agradables. Estas aplicacións desenvolvéronse en colaboración con adolescentes e profesionais que traballan con xente nova e nos eidos da saúde mental e o acoso (enfermeiros, psicólogos, traballadores sociais ou mestres). Os usuarios valoraron positivamente a facilidade de uso e a calidade destas aplicacións.

→ NettOpp



→ NettOpp



→ NettOpp



SoyYoLiteral

SoyYoLiteral é un proxecto dixital e proactivo nacido en 2023 en Barcelona, impulsado pola Fundación Joia, unha entidade sen ánimo de lucro para a prevención e a inserción laboral de xente nova con problemas de saúde mental. A Fundación Joia ten 40 anos de historia, un equipo de máis de 150 profesionais e 10 servizos específicos para xerar itinerarios de futuro entre as persoas, as empresas e a sociedade. Esta plataforma conta con contidos interactivos que buscan entreter, informar, outorgar poder e brindar apoio profesional en materia de saúde mental. Os usuarios poden informarse sobre as relacións tóxicas e tipos de axuda e recibirán axuda profesional, gratuíta e confidencial. Cun formato atractivo e moderno, SoyYoLiteral educa sobre como acompañar os demais con respecto.

→ [SoyYoLiteral](#)



Talk to Frank

Talk to Frank é unha plataforma segura do Reino Unido que proporciona á xente nova todo o que precisan saber sobre as drogas, os seus efectos e a lexislación. Pódese obter información, apoio e consellos sobre as drogas e o alcohol a través dunha lista detallada de distintas drogas, artigos e recursos para usuarios, pais e amigos preocupados polo feito de que os seus seres queridos consuman droga. A plataforma conta cunha lista completa de drogas en orde alfabético. Pódese seleccionar unha droga e ver que é, como fai sentir a un, os efectos no corpo, canto tarda en afectar a persoa, canto duran os efectos, os riscos comúns e os perigos de mesturar as drogas. Tamén inclúe como se ve, o gusto e o cheiro, como se toma e o que se sente, así como as leis relativas á devandita droga. Na barra de busca, pódense procurar os nomes alternativos ou populares das drogas. Por exemplo, se só se coñece a forma coloquial de referirse ao cánnabis e buscan os termos informais ingleses «dope», «grass», «hash» ou «pot», tamén poderán acceder á información que procuran.

→ [Talk to Frank](#)



MK360, tecnoloxía de inmersión

O MK360 é un proxector creado pola empresa Broomx en Barcelona que permite converter unha sala calquera nunha sala de experiencia de inmersión, pois pódense proxectar case a 360 graos as imaxes que estean adaptadas ao formato e que poden ser de creación propia (con cámara de 360 graos) ou descargadas dun repositorio de imaxes. Este tipo de tecnoloxía presenta distintos usos e son numerosas as entidades sociais que a empregan, tanto sociais como sanitarias. Por exemplo, para realizar clases de psicomotricidade de inmersión para tódalas idades, para facer sesións de benestar emocional para xente nova ou sesións de *mindfulness* para profesionais e mesmo sesións de estimulación cognitiva e física para persoas maiores. Supón un espazo moi dinámico e con múltiples funcións que achega un elemento extra ao traballo coas persoas e que, ademais, permite empregar este tipo de tecnoloxía en grupo, a diferenza doutro tipo de tecnoloxías de inmersión, como os lentes de realidade virtual.

Máis sobre o MK360 e outras experiencias:

→ [MK360](#)



TIC IMPULSA 3

TIC IMPULSA 3 é unha potente plataforma de xestión para as entidades do sector terciario que permite mellorar a xestión no proceso de atención e desenvolvemento da poboación beneficiaria á que atenden. É froito do desenvolvemento levado a cabo por FICE baixo o proxecto TIC IMPULSA 3. Trátase dunha plataforma de manexo sinxelo orientada ás necesidades do sector, eficiente e moi versátil, que contén diferentes módulos: xestión de expedientes; xestión das intervencións; xestión documental; xestión multicentro; sistema de tickets; bens, equipamentos e provedores; xestión do talento; xestión da formación; bolsa de traballo; comunidades e participación; márketing en liña e captación de fondos; xestión e personalización; e analíticas con informes e cadros de mando.

TIC IMPULSA 3 distribúese en modelo SaaS; isto é, o software como servizo e, polo tanto, un modelo de distribución e de licenzas que se emprega para entregar aplicacións de software a través de internet; é dicir, coma un servizo con beneficios que van dende os baixos custos de infraestruturas e configuración ata o acceso dende calquera lugar, unha aplicación rápida, capacidade de ampliación, actualizacións automáticas e frecuentes, seguridade, aforro de custos na externalización do equipo de sistemas e diminución da pegada de carbono.

Trátase dunha plataforma para simplificar e facer unha xestión máis eficiente dos casos das entidades, á vez que potencia o modelo de atención centrada na persoa, o que permite a xestión e avaliación do desenvolvemento da persoa ou familia destinataria, cun modelo holístico que integra tódolos datos relevantes da persoa.

→ [TIC Impulsa 3](#)

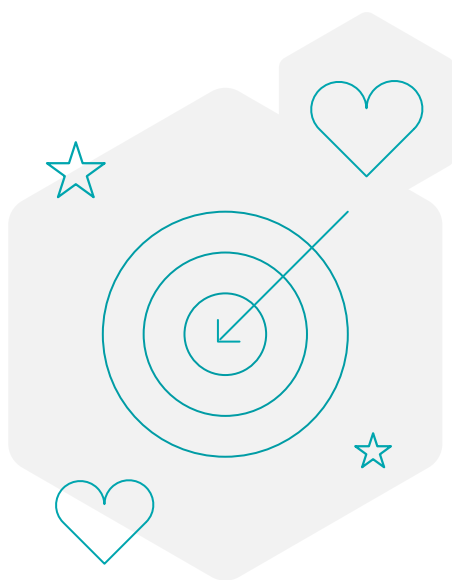


TogetherAll

TogetherAll é unha comunidade virtual dos EE. UU segura, accesible e anónima coa que é posible conectarse dende onde sexa e cando sexa para compartir e recibir apoio de xeito anónimo. Nacida en Delaware en 2023, a plataforma comparte recursos gratis en forma de cursos, artigos, exames e técnicas para mellorar e controlar o benestar dos seus usuarios. Son profesionais adestrados os que moderan, controlan e vixían TogetherAll para garantir que sexa un espazo positivo. A plataforma é gratuíta para xente nova de entre 16 e 24 anos que vive en Angus Council, Dundee City Council e Perth & Kinross Council. Os usuarios poden expresarse libremente, falar entre eles, crear os seus propios grupos, autoavaliarse e controlar o seu progreso.

→ [TogetherAll](#)





PROPOSTAS E ☆ RECOMENDACIONES

11

Como conclusión desta guía, propónse un conxunto de recomendacións para a transformación dixital das organizacións sociais de infancia, das máis xerais ás máis específicas, co obxectivo de establecer obxectivos que sirvan como marco xeral para o proceso de cambio. En primeiro lugar, cómpre definir a visión para a transformación dixital, para o que se dá resposta á seguinte pregunta: **«Con que propósito iniciamos e en que nos enfocaremos durante a transformación dixital?»** A resposta pódese articular nas diferentes áreas que se mostraron ao longo desta guía.

→ XESTIÓN INTERNA

→ COMUNICACIÓN E INFLUENCIA

→ INTERVENCIÓN SOCIAL

Para articular obxectivos baseados nestas áreas, recomendamos empregar os modelos proporcionados no anexo desta guía (páxina 86). A continuación, facemos unha proposta de accións concretas que se poden levar a cabo no eido no que se centra esta guía: o da intervención social no sector infancia.

A transformación dixital na intervención social pode darse de distintos xeitos; un deles é a **comunicación e acompañamento remotos dos nenos, adolescentes e xente nova**, que require:

- utilizar solucións plenamente accesibles e con deseños amigables e que se poidan empregar;
- mellorar a experiencia das persoas usuarias con técnicas e ferramentas propias do xogo (*gamificación*);
- facilitar a formación dixital e a axuda aos grupos sociais menos familiarizados coas tecnoloxías;
- formar aos profesionais do sector no uso das novas tecnoloxías para a intervención social;
- empregar exclusivamente solucións que respecten a confidencialidade e fagan un uso ético dos datos dos usuarios;
- investir no desenvolvemento de sistemas de detección e corrección de erros e elementos subxectivos nas ferramentas empregadas.

Por outra banda, a transformación dixital pode supoñer un gran avance no tocante á **autonomía e autoxestión dos nenos, adolescentes e xente nova**, pois contribúe ao seu fortalecemento, xa que, se a tecnoloxía se deseña de xeito comprensivo e accesible, facilita que teñan acceso a moitos máis recursos, trámites, toma de decisións, etc. Para iso, é primordial:

- facilitar a accesibilidade ás solucións e aos recursos para as persoas que os precisen;
- manter sempre o trato humano e individualizado cara ás persoas que empreguen esa tecnoloxía;
- creación de espazos de participación íntimos, supervisados e seguros;
- formar os traballadores sociais noutro xeito de entender e facer fronte á súa labor como profesionais,
- estandarizar o vocabulario e os conceptos axeitados para evitar reproducir estigmas enraizados na sociedade.
- desenvolver ferramentas fiables de recompilación e análise de datos e dispor de profesionais que os saiban analizar;
- activar mecanismos para detectar e tratar a dependencia tecnolóxica;
- dotar estas ferramentas de sistemas de avaliación e de comentarios instantáneos para ter en conta a opinión dos usuarios efectivos;
- ofrecer axudas para que o prezo das ferramentas tecnolóxicas non supoña unha barreira para as persoas con poucos recursos económicos.

Por último, a intervención social non sería posible sen unha boa organización interna da entidade, polo que o **uso de ferramentas de intelixencia a nivel da organización** pode mellorar a intervención que se fai cos nenos, adolescentes e xente nova de xeito indirecto. Para iso, é preciso:

- repensar o rol dos profesionais;
- establecer protocolos das tecnoloxías e os modelos;
- formar, unificar e acordar o establecemento de protocolos;

- formar de xeito continuo para obter melloras e novas aplicacións;
- promover o asociacionismo dos colectivos de persoas usuarias;
- garantir o dereito de abstención e de non participación algorítmica;
- establecer medidas para detectar e corrixir a aprendizaxe de patróns discriminatorios.

Como conclusión, é preciso recordar que cada organización ten unhas necesidades concretas que difiren das organizacións do seu redor e que teñen relación coa súa cultura organizativa, o liderado, as súas estratexias e a súa organización interna. Polo tanto, **cada organización debe facer seu o proceso de transformación dixital, ver que recomendacións son útiles e responden ás súas necesidades e cales, tal vez, sexan para aplicar máis adiante.**

É preciso recordar que se trata dunha transformación a longo prazo e que, polo tanto, **cómpre comezar por cambios que sexan factibles para o momento no que se atopa a organización** e ir construíndo sobre bases sólidas que nos permitan avanzar con paso firme cara a modelos máis eficientes, que usen a tecnoloxía como medios para poñer a persoa no centro e seguir xerando cambios sociais.



→ Cómpre comezar por
cambios que sexan factibles
para o momento no que se
atopa a organización

BIBLIOGRAFÍA

12

1. Ahad, Aliyyah e Meghan Benton. «Mainstreaming 2.0 How Europe's Education Systems Can Boost Migrant Inclusion». *Migration Policy, Integration Futures Working Group*, febreiro de 2018, www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/EduMainstreaming2.0-FINAL.pdf.
2. Bull, David, et al. NPC, 2015, *Tech for Common Good. The Case for a Collective Approach to Digital Transformation in the Social Sector*, https://npproduction.wpenginepowered.com/wp-content/uploads/2018/07/Tech-for-common-good_NPC_Jan16-update.pdf. Consultado en 2023.
3. Caralt, Emilia, et al. ESADE-PwC, 2017, *La Transformación Digital En Las ONG. Conceptos, Soluciones y Casos Prácticos*, <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/transformacion-digital-en-las-ong-pwc-esade-iis.pdf>. Consultado en outubro de 2023.
4. Casals Díaz, Pilar, et al. Instituto Para La Calidad de Las ONG -ICONG, 2019, *Guía La Transformación Digital Para Entidades Del Tercer Sector*, <https://icong.org/wp-content/uploads/2021/09/Gui%CC%81a-TD-ONGs-.pdf>. Consultado en novembro de 2023.
5. Cerezo, Julio. «La Transformación Digital, Una Oportunidad Para Las Fundaciones». *Cuadernos de La Asociación Española de Fundaciones*, 3 de outubro de 2016, pp. 10-11.
6. Cuenca, Adrià. Taula d'Entitats Del Tercer Sector Social de Catalunya, 2022, *Estudi Sobre l'estat de La Digitalització al Tercer Sector*, https://www.tercer-sector.cat/sites/default/files/2022-02/t3s_2022-02-03_informe_estat_digitalitzacio_tercer_sector.pdf. Consultado en 2023.
7. Day, Anne-Marie. «Disabling and Criminalising Systems? Understanding the Experiences and Challenges Facing Incarcerated, Neurodivergent Children in the Education and Youth Justice Systems in England». *Forensic Science International: Mind and Law*, Elsevier, 4 de xullo de 2022, www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666353822000327.
8. «Education Transforms Lives». *Education Transforms Lives | Global Education Monitoring Report*, UNESCO, 1 de xaneiro de 1970, en.unesco.org/gem-report/education-transforms-lives.

9. Farroni, Teresa, et al. «Multimedia Interventions for Neurodiversity: Leveraging Insights from Developmental Cognitive Neuroscience to Build an Innovative Practice». *Brain Sciences*, U.S. National Library of Medicine, 23 de xaneiro 2022, www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8870117/.
10. Fundación iSocial, 2022, *Innovación Tecnológica y Servicios Sociales*, <https://isocial.cat/es/formulario-innovacion-tecnologica-y-servicios-sociales/>. Consultado en 2023.
11. Gustafsson-Wright, Emily, et al. «Digital Tools for Real-Time Data Collection in Education». *Brookings*, The Brookings Institution, 23 de xullo de 2023, www.brookings.edu/articles/digital-tools-for-real-time-data-collection-in-education/.
12. Gutiérrez Duarte, Socorro Alonso e Mara Ruiz León. «Impacto de La Educación Inicial y Preescolar En El Neurodesarrollo Infantil». *IE Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, Red de Investigadores Educativos Chihuahua A.C., 2018, www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200033.
13. ISDI Digital Talent Foundation, 2021, *Barómetro Del Tercer Sector. Análisis Del Estado de Digitalización Del Sector Social En España*, <https://www.isdifoundation.org/wp-content/uploads/2021/11/barometro-digital-del-tercer-sector-2021-1.pdf>. Consultado en novembro de 2023.
14. «La Brecha Digital Amenaza Con Dejar Atrás a La Infancia Más Vulnerable · UNICEF». *UNICEF*, Ciudades Amigas de la Infancia, 6 de febreiro de 2018, ciudadesamigas.org/brecha-digital-infancia-mas-vulnerable/.
15. *Libro Blanco de La Transformación Digital Del Tercer Sector*. Fundación Telefónica, 2022.
16. Martínez, María del Valle de Moya e Dolores Madrid Vivar. *La Educación Infantil Que Queremos: Investigaciones y Experiencias*, Revista de la Facultad de Educación de Albacete, 2015, dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5386346.pdf.

17. Mogus, Jason, et al. «Four Models for Managing Digital at Your Organization (SSIR)». *Stanford Social Innovation Review: Informing and Inspiring Leaders of Social Change*, 13 de outubro de 2011, ssir.org/articles/entry/four_models_for_organizing_digital_work_part_two#.
18. «Niños En Un Mundo Digital». UNICEF, División de Comunicaciones de UNICEF, 2017, www.unicef.org/ecuador/informes/ni%C3%B1os-en-un-mundo-digital.
19. TechSoup Global Network, 2021, *Data Handling and Digital Readiness in Civil Society. Global Study 2020*, <https://page.techsoup.org/hubfs/Downloads/data-handling-survey-2021.pdf>. Consultado en novembro de 2023.
20. Valencia, Katherine, et al. «The Impact of Technology on People with Autism Spectrum Disorder: A Systematic Literature Review». *PubMed Central*, EE. UU. National Library of Medicine, 16 de outubro de 2019, www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6832622/.
21. Vidal-Alaball, Josep, et al. «Abordaje de La Transformación Digital En Salud Para Reducir La Brecha Digital». *Science Direct*, Elsevier Doyma, 31 de maio de 2023, www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656723000598.
22. «Vulnerable Children in a Digital World Report». *Internet Matters*, 30 de outubro de 2023, www.internetmatters.org/about-us/vulnerable-children-in-a-digital-world-report/#:~:text=Highlighting%20online%20risks%20and%20support&text=It%20focuses%20on%20the%20potential,%2Dharm%2C%20anorexia%20and%20suicide.

ANEXO

13

Neste anexo, atópanse modelos para que cada entidade poida avaliar o seu nivel de transformación dixital segundo as fases presentadas na sección número 9 desta guía «As fases da transformación dixital». Despois de cada fase, preséntanse os resultados, nos que se dá unha pequena explicación da situación, algunhas recomendacións e propónse se se pode pasar ou non á seguinte fase. Este último punto serve só de orientación; pódese responder todo o test e, despois, xa no momento de comezar o proceso, a transformación dixital levarase a cabo de xeito paulatino, fase por fase, pero tendo xa unha visión de futuro e de cara a onde vai a devandita transformación.

Cada pregunta ten unha serie de respostas posibles e a cada resposta asígnaselle un número. Ao final de cada fase, será preciso realizar unha suma para poder coñecer a puntuación final de cada fase.

As preguntas poden ser cuantitativas, en cuxo caso se lles asigna un valor numérico, pero tamén se inclúen algunhas preguntas cualitativas coa idea de incitar á reflexión sobre a transformación dixital dentro de cada entidade e así dar algunha pequena pista que sirva de dirección.

Fase 0. Coñecer a entidade e o seu grao de madurez dixital

OBXECTIVO: Coñecer cal é o punto de madurez da organización para saber cal é o punto de partida do proceso de cambio que se inicia.		
		PUNTOS
Adoita usar a nosa organización ferramentas dixitais?	SI	2
	NON	0
Resposta SI Con que frecuencia? (elegir una sola opción)	Para as operacións do día a día	4
	Só cando é preciso	3
	Raramente	2
	Nunca	1
Funcionan ben as ferramentas dixitais que usamos na organización?	SI	2
	NON	0
Cantas ferramentas dixitais empregamos? (elixir unha soa opción)	1 - 3	1
	4 - 6	3
	7 ou máis	1
Para que as empregamos? (pódense elixir varias opcións)	Xestión de proxectos	2
	Xestión de persoal	2
	Comunicación	2
	Intervención social	2
	Outros	2
Damos mellorado o xeito de traballar dos empregados grazas ás novas tecnoloxías?	SI	2
	NON	0
Resposta SI Como?		
Segundo as necesidades da nosa organización, deberíamos reducir o número de ferramentas tecnolóxicas ou aumentalo?	Reducir	1
	Aumentar	1
	Por que?	
Existe unha visión transformadora na organización?	SI	2
	NON	0

RESULTADOS

PUNTOS	NIVEL DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL	RECOMENDACIÓN
1 - 9	Baixo	Recomendamos comezar dende o principio, asesorar que necesidades ten a organización e que ferramentas fai falta incorporar (acompañadas de accións formativas para o cadro de persoal).
10 - 18	Intermedio	Revisa as túas respostas e analiza en que áreas existen oportunidades de mellora para a túa organización. Podedes mellorar o uso de ferramentas dixitais para a xestión de proxectos, para a intervención directa con usuarios, etc.? Ou, pola contra, tal vez vos interesa máis reducir o número de ferramentas que utilizades para que non se dupliquen as funcionalidades? Podes seguir co proceso de autodiagnóstico para ver que pasos hai por diante, pero non esquezas revisar o punto de partida.
19 - 26	Avanzado	Perfecto! As bases para a transformación dixital son sólidas. Continúa con esta ferramenta de autodiagnóstico para ver os seguintes pasos!

Fase 1. Visión da transformación dixital

OBXECTIVO: Aclaración da visión e os obxectivos que se perseguen nun proceso de transformación dixital

PREGUNTAS CLAVE: Para que iniciamos o proceso de transformación dixital? En que centraremos o proceso de transformación dixital?

			PUNTOS
LIDERAZGO	Conta a dirección da entidade con persoas coa motivación e as capacidades precisas para impulsar a transformación dixital?	SI	2
		NON	0
	Definiuse a visión da organización con respecto á transformación dixital? (os «para que» e os «que»)	SI	2
		NON	0
	Resposta SI Existen áreas que mellorar despois dun tempo de aplicación?		
	Resposta NON Cales poderían ser? (varias opcións)	Xestión interna	2
		Comunicación	2
		Intervención social	2
ESTRATEGIA	Do 1 ao 5, que prioridade cres que se lle dá á transformación dixital? (sendo 10 o máximo e 1, o mínimo)	1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
	Hai un bo balance entre as prioridades estratéxicas e os recursos para levalas a cabo?	SI	2
		NON	0
	Existe unha estratexia focalizada sobre a cal centrar a transformación dixital mediante a vosa visión?	SI	2
		NON	0

ORGANIZACIÓN INTERNA	É suficiente a vosa organización interna para avanzar cara á transformación dixital? Que cambiarías?	SI	2
		NON	0
	Asignáronse «campións dixitais»? (persoas encargadas de liderar a transformación dixital)	SI	2
		NON	0
	Como definirías o modelo de xestión do ámbito dixital da túa organización? (para as definicións, consulta a p. 55 e 56 da guía de transformación dixital)	Informal	1
		Centralizado	3
		Independente	5
		Híbrido	7
CULTURA ORGANIZATIVA	Que resistencias atoparedes na transformación dixital da vosa organización? (elixir varias)	Falla de recursos económicos	-1
		Cultura organizativa	-1
		Falla de habilidades tecnolóxicas do cadro de persoal	-1
		Fenda dixital cos usuarios	-1
		Outros	-1
	Credes que é preciso un cambio na cultura da organización para poder avanzar na transformación dixital?	SI	2
		NON	0
	Que apartado cres que debería ser prioritario para a transformación dixital da túa organización? Ten en conta o momento e as necesidades, entre outros (elixir unha)	Xestión interna	2
		Comunicación	2
		Intervención social	2

RESULTADOS

PUNTOS	NIVEL DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL	RECOMENDACIÓN
1 - 10	Baixo	Parece que aínda quedan por sentar algunhas das bases para poder seguir cunha transformación dixital eficiente e axeitada para a túa organización. Podedes repasar as respostas para ver en que áreas existe oportunidade de mellora.
11 - 20	Intermedio	Imos polo bo camiño! As bases son firmes, aínda que recomendamos que se revisen algúns puntos. Podes volver revisar as preguntas nas que respondiches «non» e ver que accións se precisan para que a resposta sexa «si». Así mesmo, é unha boa opción volver revisar as resistencias da organización para atopar solucións. De tódolos xeitos, podes seguir co test para ter unha idea dos seguintes pasos.
21 - 30	Avanzado	Parabéns! Estadades nun nivel alto de transformación dixital! Podedes elixir que apartado dos seguintes é o prioritario para a vosa organización e responder as seguintes preguntas. Recordade que unha boa transformación dixital afecta a toda a organización, polo que a longo prazo, tódalas áreas terán cambios; este é só un xeito de comezar. - Xestión interna - Comunicación - Intervención social

Fase 2. Aplicando a transformación dixital.

XESTIÓN INTERNA

		PUNTOS
Automatizamos parte dos procesos internos dos equipos?	SI	2
	NON	0
Resposta SI Que ferramentas usamos? (seleccionar arredor de tres)	CRM	2
	Intranet	2
	Google Drive	2
	Dropbox	2
	Microsoft 365	2
	Asana	2
	Notion	2
	Slack	2
	Monday	2
	Outros	2
Que recibimento tiveron estas ferramentas por parte do equipo?	Positivo	2
	Negativo	-1
	Nin positivo nin negativo	0
	Outro	1
Baseouse a selección das devanditas ferramentas nas necesidades reais da organización?	SI	2
	NON	0
Despois de empregar as ferramentas durante un tempo, cres que habería que aumentar ou reducir o seu número?	Aumentar	2
	Reducir	2
	Manter tal e como está	2
Para mellorar os procesos da organización, é importante fomentar a participación dos empregados na definición e priorización das melloras que se van levar a cabo. Existen mecanismos que permitan que o equipo participe no cambio?	SI	2
	NON	0

Resposta SI Cales?		
Van recibir os traballadores o cambio dixital como algo positivo e innovador?	SI	2
	NON	0
Van os cambios dixitais na nosa organización acompañados dun plan de formación axeitado?	SI	2
	NON	0
Contamos con sistemas de xestión flexibles e adaptados ás novas contornas de traballo?	SI	2
	NON	0
Dispomos de ferramentas que faciliten o día a día dos nosos traballadores?	SI	2
	NON	0
Supoñen os nosos mecanismos limitacións para os traballadores?	SI	2
	NON	0
Que cambios culturais debería fomentar para que a transformación dixital aníñe?	Superar a aversión ao risco.	-1
	Acabar coa mentalidade de silos departamentais (traballar polos obxectivos da organización no seu conxunto)	-1
	Aumentar a orientación ao «cliente» (usuarios e socios-doantes)	-1

RESULTADOS

PUNTOS	NIVEL DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL	RECOMENDACIÓN
1 - 10	Baixo	Parece que aínda quedan por sentar algunhas das bases para poder seguir cunha transformación dixital eficiente e axeitada no tocante á xestión interna da túa organización. Podedes repasar as respostas para ver en que áreas existe oportunidade de mellora e, a partir disto, elaborar un plan de actuación.
11 - 20	Intermedio	Imos polo bo camiño! As bases son firmes, aínda que recomendamos que se revisen algúns puntos. Podes volver revisar as preguntas nas que respondiches «non» e ver que accións se precisan para que a resposta sexa «si». Tamén recomendamos darlles unha volta ás ferramentas de xestión que se empregan, repasar a súa utilidade e ver se aínda se alían coas necesidades da organización.
21 - 29	Avanzado	Parabéns! Estadades nun nivel alto de transformación dixital no tocante á xestión interna da organización. Recordade que unha boa transformación dixital afecta a toda a organización, polo que a longo prazo, tódalas áreas terán cambios; este é só un xeito de comezar. Recomendámosvos que agora vexades como esta transformación dixital pode ampliarse a outras áreas prioritarias como a comunicación ou os servizos aos usuarios.

Fase 2. Aplicando a transformación dixital.

COMUNICACIÓN

			PUNTOS
CANLES DE COMUNICACIÓN	Ten a organización presenza en redes sociais?	SI	2
		NON	0
	Resposta SI En cales? (elección múltiple)	Twitter	1
		Instagram	1
		Facebook	1
		Tik Tok	1
		LinkedIn	1
		Outras	1
	Ten a organización páxina web?	SI	2
		NON	0
	Resposta SI Cumpre coas seguintes características? (elección múltiple)	Explica a misión de xeito simple	1
		Ten un fluxo visual axeitado	1
		Comunica con fotos e iconas	1
		Sensibiliza o público con contidos específicos	1
		Existen botóns de chamada á acción en lugares visibles	1
		Inclúe as canles de redes sociais	1
		Publica o rendición de contas	1
		É receptiva, accesible e está pensada para o seu uso en versión móbil	1

ESTRATEGIA	Que obxectivos quere conseguir a organización a través das redes sociais?	Conseguir doantes	1
		Facer incidencia política	1
		Unificar e fortalecer a imaxe da marca da organización	1
		Traballar a reputación	1
		Conseguir máis público na web	1
		Crear unha comunidade activa	1
		Conseguir conversións	1
		Outros	1
ATRACCIÓN DE SOCIOS	Lévanse a cabo accións en redes sociais co obxectivo de atraer posibles socios?	SI	2
		NON	0
	Próbanse os contidos que se ofrecen en redes sociais para valorar o engagement ?	SI	2
		NON	0
	Resposta SI Modifícase o tipo de contido en caso de que sexa necesario?	SI	2
		NON	0
INFLUENCIA DA ORGANIZACIÓN	Emprégase a causa da organización para mobilizar o público a través das redes sociais?	SI	2
		NON	0
	Emprégase a causa da organización para atraer novos seguidores a través das redes sociais?	SI	2
		NON	0

RESULTADOS

PUNTOS	NIVEL DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL	RECOMENDACIÓN
1 - 12	Baixo	Parece que aínda quedan por sentar algunhas das bases para poder seguir cunha transformación dixital eficiente e axeitada no tocante á comunicación da túa organización. Podedes repasar as respostas para ver en que áreas existe oportunidade de mellora e, a partir disto, elaborar un plan de actuación.
13 - 24	Intermedio	Imos polo bo camiño! As bases son firmes, aínda que recomendamos que se revisen algúns puntos. Podes volver revisar as preguntas nas que respondiches «non» e ver que accións se precisan para que a resposta sexa «sí». Tamén recomendamos darlles unha volta ás redes sociais que se empregan e á páxina web, repasar a súa utilidade e ver se aínda se aliñan coas necesidades da organización, se representan ben a imaxe da marca, etc.
25 - 36	Avanzado	Parabéns! Estadades nun nivel alto de transformación dixital en canto á comunicación da organización. Recordade que unha boa transformación dixital afecta a toda a organización, polo que, a longo prazo, tódalas áreas terán cambios; este é só un xeito de comezar. Recomendámosvos que agora vexades como esta transformación dixital se pode ampliar a outras áreas prioritarias como a xestión interna ou os servizos aos usuarios.

Fase 2. Aplicando a transformación dixital.

INTERVENCIÓN SOCIAL

		PUNTOS
Que uso fai o colectivo co que tratamos das novas tecnoloxías? (seleccionar só unha opción)	Uso diario	1
	Uso frecuente (máis de catro días por semana)	1
	Uso moderado	1
	Raramente usan	1
Tense en conta o devandito uso na actividade da organización?	SI	2
	NON	0
Temos os datos necesarios para coñecer os usuarios da entidade?	SI	2
	NON	0
Ter máis datos permitiría que os servizos e programas se axustasen mellor ás necesidades dos usuarios?	SI	2
	NON	0
En relación coa recollida de datos de usuarios, dispónse das ferramentas axeitadas para realizala?	SI	2
	NON	0
Resposta SI Como se recollen os datos?	Ferramentas dixitais	1
	Automatización da recollida de datos	1
	Sistema de xestión	1
	Outros	1
Foméntase a participación de usuarios e socios no momento de deseñar as estratexias dixitais?	SI	2
	NON	0
Resposta SI Como?	Entrevistas	2
	Grupos de discusión	2
	Enquisas	2
	Obradoiros	2
	Preguntas informais	1
	Outros	1

Usamos as novas tecnoloxías para apoiar a intervención social dos profesionais cara aos usuarios?	SI	2
	NON	0
Resposta SI De que xeito?	Ferramentas xenéricas (WhatsApp, Facebook, etc.)	1
	Ferramentas específicas xa existentes para a intervención social	2
	Ferramentas específicas para a intervención social deseñadas pola organización	3
Que outras ferramentas se empregan? (selección de varias)	Aplicacións específicas para a intervención social	1
	Tecnoloxía mergulladora	1
	Realidade virtual	1
	Intelixencia artificial	1
	Redes sociais	1
	Robótica	1
	Outras	1
Existen ferramentas dixitais xa creadas que poidan adaptarse ás necesidades do noso colectivo e á nosa organización?	SI	2
	NON	0
Resposta SI Cales? Que requirimentos son precisos para empregar as devanditas ferramentas? Poderíanse incorporar na nosa entidade? Como? Que beneficios tería? Que retos se perciben?		

RESULTADOS

PUNTOS	NIVEL DE TRANSFORMACIÓN DIXITAL	RECOMENDACIÓN
1 - 12	Baixo	Parece que aínda quedan por sentar algunhas das bases para poder seguir cunha transformación dixital eficiente e axeitada no tocante á intervención social da túa organización. Podedes repasar as respostas para ver en que áreas existe oportunidade de mellora e, a partir disto, elaborar un plan de actuación.
13 - 24	Intermedio	Imos polo bo camiño! As bases son firmes, aínda que recomendamos que se revisen algúns puntos. Podes volver revisar as preguntas nas que respondiches «non» e ver que accións se precisan para que a resposta sexa «si». Tamén recomendamos darlle unha volta ás ferramentas dixitais existentes e como estas se poden aplicar na vosa organización. Moitas veces, unha transformación dixital eficiente consiste en analizar as necesidades e ver que ferramentas existen que poidan abarcalas, en vez de deseñalas nós mesmos.
25 - 36	Avanzado	Parabéns! Estadades nun nivel alto de transformación dixital en canto ao nivel de intervención social da organización. Recordade que unha boa transformación dixital afecta a toda a organización, polo que, a longo prazo, tódalas áreas terán cambios; este é só un xeito de comezar. Recomendámosvos que agora vexades como esta transformación dixital se pode ampliar a outras áreas prioritarias como a xestión interna ou a comunicación.



CO APOIO DE

