

Jornada de contraste Tecnólogo/a Social

Documento de resultados

Miércoles, 17 de mayo de 2023

De 11:00 a 13:30 horas, en el Edificio Central del Parque Tecnológico de Gipuzkoa,
Miramón (Donostia / San Sebastián)



Este documento

El objetivo de este documento es relatar las principales claves de la Jornada de contraste del perfil/rol de Tecnóloga Social organizada de forma conjunta por el Gobierno Vasco, Grupo SSI y APTES en el marco del proyecto Zainlab, y celebrada el 17 de mayo de 2023, de 11:00 a 13:30 horas en el edificio central del Parque Tecnológico de Gipuzkoa, en Donostia / San Sebastián.

La jornada ha estado **protagonizada por 42 personas** (29 mujeres y 13 hombres) de perfil diverso vinculadas al ámbito tecnológico y al ámbito social, de las esferas pública y privada vascas. Todas ellas han conocido de primera mano la propuesta del perfil/rol de Tecnóloga Social, los primeros resultados de una experiencia piloto en los Hogares de Personas Mayores de Donostia / San Sebastián, y sobre ello han compartido sus impresiones, reflexiones y valoraciones.

A modo de relato resumen, **este documento se estructura** como sigue:

- Jornada de contraste
- Personas protagonistas
- El perfil/rol de Tecnóloga Social
- Contraste y resultados
- Agradecimiento y cierre
- Anexo

Su detalle, a continuación.

Jornada de contraste

Idoia Mendia, Vicelehendakari Segunda y Consejera de Trabajo y Empleo, ha presentado y enmarcado la Jornada.

Tal y como ha señalado, en el año 2021 en el marco del proyecto Zainlab se desarrolló un proceso participativo para construir una **estrategia de empleo y emprendimiento ligado a los cuidados en la comunidad** en una sociedad vasca cada vez más envejecida. Fruto de este proceso, se definieron una serie de perfiles profesionales necesarios a explorar y a desarrollar.

El perfil/rol de Tecnóloga Social fue uno de los que emergió con fuerza ante una creciente y rápida digitalización de la sociedad que, a la vez, genera una brecha digital en colectivos vulnerabilizados.

En un siguiente paso, tal y como ha compartido Karmele Acedo, **Grupo SSI y APTES** han trabajado en la definición de este perfil de Tecnóloga Social. Además, en los primeros meses del año 2023 han contado con la colaboración del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián para realizar una prueba piloto en 4 Hogares de Personas Mayores de la ciudad.

En este proceso en desarrollo, esta Jornada se ha planteado con el objetivo de **compartir y contrastar los resultados** obtenidos hasta el momento con personas diversas ligadas al mundo tecnológico y social vasco.

Generar pensamiento y conocimiento colectivo que añade valor al proceso y a la propia definición del perfil/rol de Tecnóloga Social es el fin último de este encuentro.

Personas protagonistas

42 personas (29 mujeres y 13 hombres) conocedoras del ámbito tecnológico o del ámbito social, que han respondido a la invitación de Grupo SSI y APTES y que han compartido la mañana en torno a 8 mesas de trabajo.

Eskerrik asko! Gracias a todas las personas que han participado en la Jornada.

En concreto:



Juan Izeta (Asmoz Fundazioa) . Iosu Isusi (CEDYC) . Monika Navajas (Grupo SSI) . Eukene Barrenetxea (H-ENEA) . Cristina Martín (VICOMTECH) . Susana Moreno (Grupo SSI) . Patxi Granado (KZgunea) . Idoia Iradi (Lotura) . Gorka Urdampilleta (Matia Fundazioa) . Santi Pisonero (PR4) . Raúl Tabarés (Tecnalia) . Idoia Sanz (Adinberri) . Fernando Martínez (CEDYC) . Ana Vitorica (Gobierno Vasco) . Begoña Calleja (Grupo SSI) . Amaia Fernández (BIC Gipuzkoa) . Ana Peligros (Grupo SSI) . Ainhoa Domínguez (Nazaret) . Lucía Merino (Observatorio TSSE) . Iñigo Kortabitarte (OK en casa) . María Fernández (Plus 55) . Sorkunde Jaca (Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián) . Nagore Garzón (Gobierno Vasco) . Karmele Acedo (Grupo SSI) . Isabel Urbano (Fundación Novia Salcedo) . Gorka Gaztelumendi (TKNIKA) . Marisa Ortigosa (AFAGI) . Oscar Moracho (APTES) . Adriana Martínez (APTES) . Aitziber Etxezarreta (Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián) . Pablo García (Fundación Zorroaga) . Marian Pérez de Albéniz (Ayuntamiento de Bilbao) . Itsaso Arzelus (Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián) . Arantxa Etxeberria (Emaús Fundazioa) . Ana Etxeberria (Grupo SSI) . Miren Larrea (Helduak Adi) . Jorge Pérez de Heredia (SECOT) . Eva Salaberria (Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián) . Xabier Aizpurua (COFGI) . Ane Bustinduy (LKS) . Nerea Almazán (Matia Fundazioa) . Begoña Olamusu (Saiaz Liburutegia).

Además, la facilitación de la conversación grupal ha sido guiado por Zorione Aierbe e Iciar Montejo, del equipo de Prometea. Por último, han excusado asistencia: Idoia Soto (Lotura) . Nora Arrieta (Plus 55) . Arantxa Zamora (TKNIKA) . Marijose Barriola (TKNIKA) . Janeth Carreño (Caser Residencial) .

Perfil/rol de Tecnóloga Social

Adriana Martínez, de APTES, ha presentado una aproximación al perfil/rol profesional de Tecnóloga Social. Lo ha hecho, explicando el espacio de hibridación que supone APTES para dos mundos, el social y el tecnológico. Reconociendo el hecho de que ya hay quienes están ejerciendo como Tecnólogos/os Sociales. Y distinguiendo rol (dedicación no exclusiva) y perfil (dedicación exclusiva).

Tal y como ha compartido, desde la base trabajada hasta el momento, **la función del perfil/rol de Tecnóloga Social es:**

- Acercar las soluciones digitales a las personas vulnerables, a través de un acompañamiento adecuado, práctico y de confianza, con el que contribuir a su vida plena.
- Además, este acercamiento lo puede realizar:

CON LAS PERSONAS

(Individual o en grupo)

CON PROFESIONALES

o VOLUNTARIADO

(referentes de las anteriores)

CON PROFESIONALES DEL
SECTOR DIGITAL

(para incorporar mirada social en el desarrollo y despliegue de soluciones digitales)



Además, Adriana ha compartido con el grupo las principales claves y los primeros aprendizajes del pilotaje que se está haciendo de este perfil profesional en 4 Hogares de Personas Mayores de Donostia / San Sebastián.

El **contexto del pilotaje** es el siguiente:

- En un espacio de cuidados mutuos: los Hogares de Personas Mayores.
- Con un alcance concreto: personas mayores de las Juntas de las asociaciones que cogenestionan los Hogares, personas voluntarias y profesionales.
- En distinto nivel de digitalización.
- Para necesidades del día a día: comunicación, gestión, compartir información,

activar actividades y entreno en el uso de dispositivos.

- Con presencia semanal de la Tecnóloga Social en el espacio físico.

En cuanto a los primeros aprendizajes derivados del pilotaje:

- La Tecnóloga Social acompaña a personas, profesionales, desarrolladoras/es.
- Teje relaciones de confianza.
- Tiene inquietud por conocer “lo social”. Ritmos, miedos, realidades...
- Tiene inquietud por conocer “lo digital”. Soluciones “a mano de móvil”.
- Conecta necesidades sociales con soluciones digitales.
- Tiene capacidades pedagógicas y comunicativas.
- Tiene habilidades para el acompañamiento, empatía, etc.



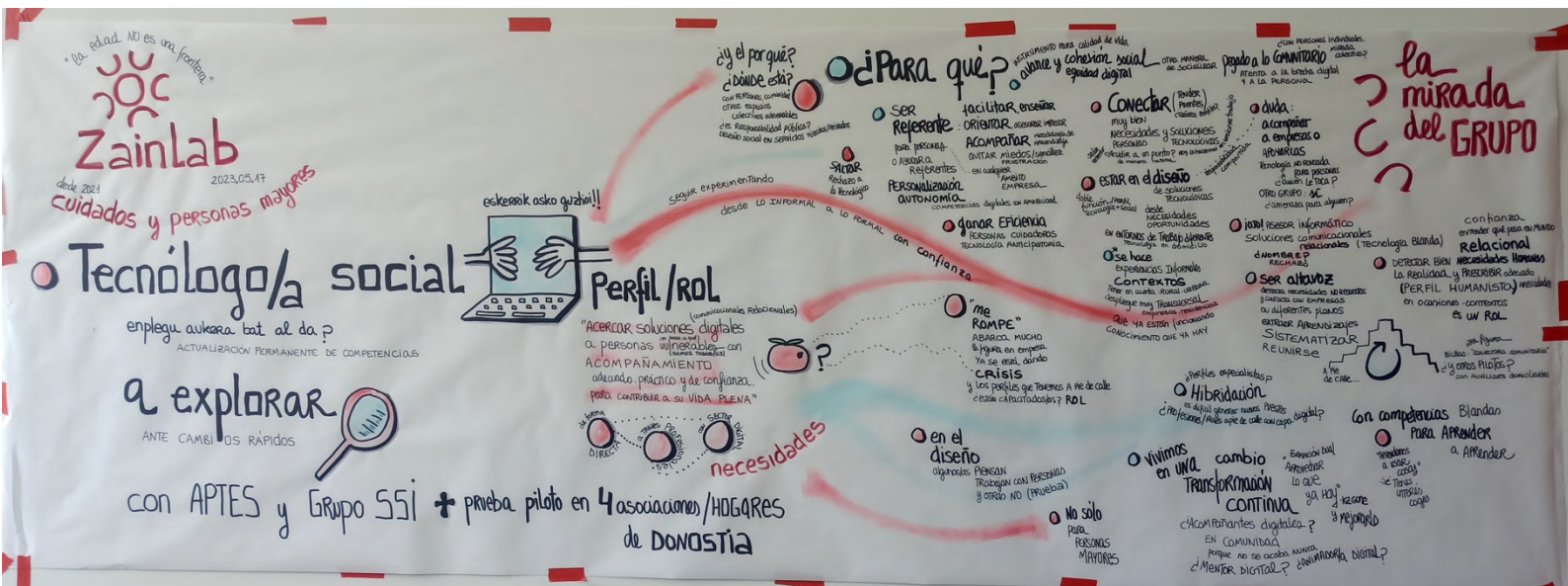
Contraste y resultados

Tras la presentación de las principales claves del perfil/rol de Tecnóloga Social, las personas participantes en la Jornada, organizadas en 8 mesas de trabajo, han conversado **en torno a 3 preguntas**:

- **Pregunta 1.** ¿Para qué tiene que existir este perfil/rol de Tecnóloga Social?
- **Pregunta 2.** ¿Con quién se tiene que relacionar y conectar?
- **Pregunta 3.** Aproximándonos a su capacitación: ¿qué conocimientos tiene que tener? ¿Y qué 3 competencias relevantes?

Tras el tiempo de trabajo grupal, las personas participantes han compartido en plenario las principales ideas y reflexiones de cada mesa, en torno a la primera pregunta.

A partir de ahí se ha generado un debate y una conversación abierta que han permitido profundizar en las características y la naturaleza del perfil/rol de Tecnóloga Social. A continuación **quedan reflejados los resultados, en relación a la primera pregunta.**



Asimismo, señalar que las respuestas y reflexiones generadas en torno a las **preguntas 2 y 3** en cada mesa de trabajo no han sido compartidas en plenario por falta de tiempo. No obstante, **quedan recogidas en el anexo** para que puedan ser analizadas y tenidas en cuenta por Grupo SSI y APTES.

La mirada del grupo

¿Para qué tiene que existir este perfil/rol de **Tecnóloga Social**? Debate y conversación abierta sobre la naturaleza del perfil/rol de **Tecnóloga Social**, y principales conclusiones

- Según lo expuesto por Adriana, el perfil/rol de **Tecnóloga Social** puede estar presente en **3 ámbitos diferenciados**:



- Sobre esa base, el grupo considera que existen matices importantes a la hora de definir el perfil/rol de **Tecnóloga Social**. Estos matices se conectan con **3 papeles o funciones diferentes**:
 - **Acompañante/animadora digital en comunidad**, a pie de calle y en relación directa con las personas que necesitan acompañamiento y apoyos digitales. Desde este lugar, la función principal de este rol es ser referente para las personas desde el facilitar, enseñar, orientar, asesorar, acompañar con amabilidad en la adquisición de competencias digitales necesarias para la vida cotidiana. Tiene que ver con ayudar a vencer el rechazo a la tecnología, con superar miedos y frustraciones, con acercar las soluciones tecnológicas de una manera personalizada y amable para fomentar la autonomía en su uso. En este sentido, se comenta que su función no es la de “asesoría informática”, sino la de acercar y facilitar el empleo de soluciones comunicacionales relacionales (tecnología blanda).
 - **Mentora digital**, como apoyo formativo a las personas profesionales o voluntariado que realizan el trabajo de acompañante/animador digital. Esta función tiene que ver con facilitar la actualización continua de conocimientos de las personas acompañantes o animadores digitales, en un entorno tecnológico de transformación constante y rápida.
 - **Tecnóloga Social**, propiamente dicha, que con una función de altavoz está

presente en el diseño de soluciones tecnológicas aportando una mirada social e identificando necesidades de las personas y oportunidades que se generan de desarrollos tecnológicos. Desde este lugar, la función principal de la Técnica Social es la de tender puentes y conectar las necesidades de las personas con las soluciones tecnológicas que se planteen; acompañar a las empresas tecnológicas en el diseño de tecnología pensada desde y para las personas.

- Desde esta triple mirada, una parte del grupo comparte la siguiente cuestión: **en la función de acompañante/animadora digital, ¿es necesario generar un nuevo perfil profesional, u otra vía puede ser la de capacitar y añadir una capa digital a los diversos perfiles profesionales que ya están** en la comunidad y a pie de calle? En este sentido, se comenta:
 - La importancia de apostar por perfiles profesionales más híbridos y menos especializados. Se cita la dificultad de generar nuevos puestos de trabajo en la Administración Pública.
 - Otra estrategia puede ser aprovechar lo que ya hay y mejorarlo. Así, se comparte qué papel puede tener KZgunea o la Formación Profesional Dual.
 - Hoy en día ya hay experiencias y contextos donde se está realizando esta función de acompañante/animador digital de manera informal y transversal. Puede ser interesante analizar lo que ya está funcionando y extraer aprendizajes.
- Un matiz a la definición del perfil/rol de Técnica Social: se comparte que personas vulnerables somos todas, o podemos serlo en algún momento. Tampoco se ve centrar el apoyo sólo en las personas mayores, sino **abrirlo a cualquier persona**. En este sentido, se señala que las **funciones/roles asociados a la figura de Técnica Social contribuyen a la equidad digital y cohesión social de todas las personas, desde lo relacional y comunitario**.
- Para terminar, se comparte la siguiente reflexión: ¿por qué nos estamos planteando esta necesidad? ¿Todo lo señalado durante la Jornada **es responsabilidad pública?** El diseño social centrado en la persona debería estar con carácter previo y anticipatorio en el diseño de cualquier producto/servicio público o privado.

Agradecimiento y cierre

Cerramos la jornada agradeciendo la asistencia e implicación de las personas asistentes a la Jornada.

Tal y como señala Adriana Martínez de APTES, la Jornada y sus resultados servirán para seguir profundizando en la reflexión en torno al perfil/rol de Tecnóloga Social.

Eskerrik asko, guztio!
¡Ha sido un placer!



Anexo

Respuestas de las mesas de trabajo a las preguntas 2 y 3

Pregunta 2. ¿Con quién se tiene que relacionar y conectar la Tecnóloga Social?

Mesa 1.

- Con empresas y/o centros tecnológicos porque se les van a ocurrir diferentes alternativas. Posibilita y habilita conversaciones diferentes.
- Con la Administración Pública.
- Con las personas usuarias finales.
- Con las residencias.
- Con los colectivos vulnerables.

Mesa 2.

- Con otras personas Tecnólogas Sociales (espacios comunes).
- Con las personas mayores (en formatos grupales e individuales) y dentro y fuera de un lugar concreto. En este sentido KZgunea tiene formaciones para personas mayores y también un servicio de tutorías personalizadas pero sólo en el local.
- Con personas referentes para las personas mayores que pueden ser quienes hagan el papel de enseñar... con la metodología apropiada.
- Con empresas desarrolladoras de productos en espacios compartidos donde informar de las necesidades, dificultades, etc. que se van detectando.
- Con otras personas profesionales, para "digitalizar" (aunque quizás esto es más complejo).

Mesa 3.

Con 2 perfiles:

- Con las personas a las que acompañará (usuarios finales), con un acercamiento desde la cercanía y confianza y desde ahí acompañar-asesorar-impulsar el uso de la tecnología, y dar respuestas a los diferentes retos vinculados al envejecimiento y los cuidados.
- Con la empresas de diseño, desde una parte más técnica, para compartir necesidades y conocer novedades y poder testarlas. Ayudar a diseñar soluciones desde la detección ¿dónde están las oportunidades de mercado?

Mesa 4.

Sin desarrollo.

Mesa 5.

Esta pregunta fue abordada en último lugar, con poco tiempo para su desarrollo. Con el consenso de todas las personas de la mesa, se indicó que debe estar muy pegada a la agenda local; es decir, de manera transversal, estar cerca de toda la actividad municipal.

Mesa 6.

- Con la comunidad, entendida como esa “red social” analógica y de proximidad (antes de pervertirse el concepto con las redes sociales digitales).
- Con la Administración Pública y las organizaciones del ámbito privado, que provean servicios digitales a perfiles que no lo tienen fácil en “lo digital”.

Mesa 7.

- El enfoque debe consistir en responder a necesidades reales, elaborando itinerarios a medida.
- Para ello, esta figura debe estar a disposición de las personas potenciales usuarias de tecnología que sin su intervención, no tendrían acceso a las mismas.
- ¿Quién necesita de esta figura? Muchas personas mayores, muchas personas que no han tenido acceso a educación formal, muchas personas que no han tenido interés personal por incorporar tecnología a su quehacer diario (con independencia de su edad).
- “A demanda” es un concepto muy repetido.

Mesa 8.

- Si hace trabajo puente, con los agentes que operan en el contexto en el que desarrolla su tarea, con personas, desarrolladores, gestores, organizaciones que digitalizan...

Pregunta 3. Aproximándonos a su capacitación: ¿qué conocimientos tiene que tener? ¿Y qué 3 competencias relevantes?

Mesa 1.

- Es un perfil que está entre Pinto y Valdemoro. Es una persona traductora que habilita conversaciones fructíferas con los/as más "frikis".
- Doble perfil: Tecnólogo/a con competencias sociales y Social con competencias digitales.
- Puede venir de la psicología, antropología, informática....de cualquier titulación. Humanidades digitales.
- Hay formaciones mixtas ahora: Antropólogo con máster en IA y Analítica de Datos. ¿Realmente es necesario hacer un Master?
- Es un proceso de formación continua.

Además, el grupo señala algunas actitudes que debería tener o trabajar:

- Sensibilidad hacia las personas con dificultad, capacidad pedagoga.
- Habilidades blandas.
- Perfiles técnicos con empatía, capacidad de escucha, de traducir la información de manera sencilla. ¿Cómo se mide la empatía? No es cuestión de la titulación sino de las habilidades blandas.
- Perfiles con capacidad de interpretar las necesidades y traducirlas.
- Entender las necesidades humanas.

Mesa 2.

Más que conocimientos o partir de determinadas formaciones de base, requiere tener habilidades:

- Habilidades sociales para interactuar con la persona mayor.
- Saber identificar el valor de la tecnología para cada persona (la utilidad que puedan tener determinadas soluciones tecnológicas para la persona).
- Saber conectar esa utilidad para la persona con las preferencias de ella.
- Saber utilizar metodología adecuada para el aprendizaje de las personas destinatarias. De forma grupal y en tutorías personalizadas.
- Saber producir recursos de aprendizaje adecuados (como, por ejemplo, manuales sencillos, de lectura fácil, etc.).
- Capacidad de adaptación. La tecnología es cambiante y cada persona aprende de forma diferente (diferentes ritmos, etc.).
- Saber qué tecnologías existen y pueden beneficiar y/o cómo saber dónde encontrar tecnologías, cómo saberlo.
- Capacidad de iniciativa, empuje, emprendimiento.

Mesa 3.

- Una de las personas de la mesa hizo mucho énfasis en la formación profesional, desde lo que ya hay. Dependiendo en el ámbito de actuación donde la Tecnóloga Social vaya a desarrollar su trabajo, especializarse en esa área (dependencia, SAD, centros residenciales...).
- Competencias: inquietud por la tecnología pero con consciencia (siempre tener presente el colectivo con el que se está y diseñando objetivos alcanzables para el mismo). Perseverancia, que se encuentre cómoda con el colectivo de personas mayores, que sepa conectar con ellas y sus necesidades.

Mesa 4.

Según la reflexión de esta mesa, la Tecnóloga Social tiene una doble figura:

- **La Tecnóloga social técnica (programadora o similar).** Esta figura interviene en el diseño de la plataforma tecnológica de cara a validar su usabilidad y cubrir la necesidad real para dar una óptima solución a cualquier colectivo en general y, según la plataforma, el colectivo en particular. Esta figura interviene a lo largo del diseño y hace de nexo de unión con la plataforma en el mercado.
Formación: Tecnóloga con dotes sociales y amigabilidad en usabilidad de plataformas.
- **La Tecnóloga Social, trabajadora social o similar** (trabajo en el ámbito comunitario, con colectivos de exclusión, mayores, etc.). Esta figura interviene en el día a día del despliegue de la plataforma para enseñar y apoyar en el manejo de la misma.
Formación: Trabajadora social, o similar, con competencias digitales. Valorable master en tecnología.

Mesa 5.

- Formación en pedagogía y con competencias específicas en "apertura al cambio", capacidad de "aprendizaje a lo largo de la vida", y sobre el contexto de trabajo en el que va a operar.
- Conocimientos tecnológicos suficientes, pero fácilmente asumibles por un perfil de carácter social.
- Competencias para el diseño social/humanista.
- Competencias adaptables a cada etapa de la persona mayor.

Mesa 6.

- Preferentemente de base humanista y/o social.
- Debe manejarse en tecnologías blandas y duras.
- Tiene que interpretar de forma adecuada la realidad para prescribir personalizada y correctamente.
- Con interés, gusto por lo digital y no tanto por tener mucho nivel, sino por "no tener miedo a enredar".

Mesa 7.

- La accesibilidad, apertura y capacidad de comunicación son características imprescindibles de esta figura: acompañamiento individualizado.
- Ajuste de ritmos a las necesidades de las personas demandantes de tecnología.
- Esta figura deberá estar al corriente de la oferta tecnológica disponible, de modo que pueda conectarlos con las necesidades reales detectadas. No se trata de "vender" tecnología, creando nuevas necesidades.
- Se ha hablado de confianza.
- La capacitación de las personas usuarias exige práctica continuada, no basta con intervenciones puntuales.

Mesa 8.

- Se entiende como un perfil muy híbrido, con conocimientos amplios, no especialista, en actualización constante.
- Con un componente relacional relevante: es importante que tenga/construya una agenda de contactos potente.