

María Pilar Munuera Gómez
Universidad Complutense de Madrid
pmunuera@ucm.es

Agenda digital: e-Servicios sociales

Resumen

Se presentan las líneas marcadas por la Agenda Digital Europea que pueden incorporarse en el sistema público de servicios sociales a través de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Los objetivos marcados en sus planes pretenden mejorar las relaciones de los ciudadanos con las diferentes administraciones públicas.

Los sistemas de protección social (seguridad social, educación, sanidad y empleo) han iniciado este proceso alcanzado grandes mejoras en la atención de las necesidades de los ciudadanos. En España existen experiencias aisladas que pueden ser tomadas como referentes en la utilización de las nuevas tecnologías para mejorar el bienestar social desde la implementación de la atención que reciben los ciudadanos.

Las TIC están transformando los sistemas de producción creando un mundo más globalizado sin fronteras, e incluso pueden facilitar la inclusión social de las personas a través del acceso a la información, la educación, el empleo, etc., y especialmente de las personas con discapacidad o situación de dependencia tanto a nivel nacional como internacional.

Palabras clave

Agenda Digital Europea, Servicios Sociales, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Digital agenda: e-Social services

Abstract

The guidelines set by the European Digital Agenda that can be incorporated into the public social services system through the use of Information and Communication Technology (TIC) are presented. The objectives set in their plans intend to improve relations between citizens and the different public administrations.

The social protection systems (social security, education, health and employment) have started this process making great improvements in care of the citizens needs. In Spain there are isolated experiences that can be taken as reference in the use of new technologies to improve social welfare with the implementation of care received by citizens.

The TIC are transforming production systems creating a more globalized world without borders, and may even facilitate the social integration of people through access to information, education, employment, etc., and especially people with disabilities or dependency status both nationally and internationally.

Keywords

Agenda Digital Europea, Servicios Sociales, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

1. INTRODUCCION

Se considera que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son aquellas que procesan, almacenan y comunican información. “Hoy se habla de nuevas tecnologías para referirse a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que giran en torno a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. Y lo que es más importante, giran de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas y potenciar las que pueden tener de forma aislada (Cabero, 2007: 163).

La tecnología ha conseguido un importante impacto en el modo de procesar nuestras vidas, comenzando por la familia, el trabajo, la educación, hasta terminar en el ocio. La sociedad digital beneficia a todos los ciudadanos, y en especial a las personas que se encuentran en cualquier situación de vulnerabilidad como son las personas con discapacidad y/o mayores a las que puede ofrecer el apoyo necesario en su vida. El gasto total nacional en servicios TIC se incrementó en un 4,6 % interanual situándose en 2.871 millones de euros el gasto nacional en servicios TIC. La mayor proporción del gasto (47,6%) corresponde a la telefonía móvil con un gasto total de 1.365 millones de euros (ONTSI, 2015: 21)¹. La transformación digital ha provocado un conjunto de cambios en el comportamiento humano, que están asociados a la aplicación de la tecnología a los distintos aspectos de la vida.

A pesar del aumento en su utilización es necesario desarrollar la competencia digital, que puede implementar la participación de la comunidad, facilitando la toma de decisiones respecto a cuestiones importantes (cambio climático, en la reducción del consumo energético, en la mejora de la eficiencia del transporte y de la movilidad, la autonomización de los pacientes, la inclusión de las personas con discapacidad, etc.).

En este sentido las entidades sociales (Fundaciones, Mutualidades, Asociaciones, Cooperativas, Empresas de Inserción, Colectivos, etc.) enmarcadas en la Economía Social también se han incorporando a la utilización de las TIC, por sus grandes ventajas en tener interconectarnos a sus representados. Estas entidades o ONGs vienen a ser un complemento muy importante de las Administraciones Públicas (García, 2004), por la atención que prestan a las personas que se encuentran en situación de exclusión social. Según El uso de la administración pública a través de Internet tiene una penetración del 32,8% entre los individuos de 15 años o más (De ellos el 81,5% han utilizado la e-administración para gestionar algún trámite online mientras que el 65,8% se ha descargado algún formulario oficial a través de la Red (ONTSI, 2015: 57).

Su utilización se está implementado en los diferentes sistemas de protección social que configuran los pilares básicos del estado bienestar (educación, salud, trabajo, pensiones), aunque queda pendiente iniciar su desarrollo en el sistema público de servicios sociales con el fin de facilitar el acceso electrónico a los ciudadanos a sus prestaciones. En este sentido, la Unión Europea ha considerado la necesidad de promover la utilización de tecnologías de la información y de la comunicación, telemáticas y ayudas técnicas en el sector de los cuidados de larga duración (LTC) (Alonso, 2013).

En el sistema educativo se ha convulsionado con la utilización de las TIC permitiendo la formación online o e-learning tanto las universidades como por empresas. La institucionalización de la enseñanza universitaria a distancia alrededor de 1960 marca el paso de una enseñanza caracterizada por la necesidad de emplear medios de comunicación alternativos a la conversación directa entre profesores y alumnos. Las nuevas tecnologías facilitan la educación a personas de diferentes espacios geográficos, y abren las universidades de cualquier país a estudiantes interesados, haciendo más accesible la educación, especialmente a personas con discapacidad y mayores. Es decir, un sistema de enseñanza abierto a un número indeterminado de estudiantes que dirigen su propio proceso de aprendizaje gracias al apoyo digital de los que de un equipo docente que planifica y evalúa los resultados. Se ha creado un espacio de formación en internet que facilita la comunicación entre el profesor y los alumnos que utiliza herramientas sincrónicas y asincrónicas de la comunicación (Cabero et al., 2004). Entre estas tendencias están los cursos online masivos y abiertos (Massive Open Online Course o MOOC) que surgen en 1961 y se imparten por universidades de todo el mundo a través de diferentes plataformas educativas que garantizan su gestión. Estos cursos son seguidos por millones de estudiantes al ser fáciles de acceder y gratuitos. Están disponibles en diferentes plataformas, entre las que se encuentran: coursera, edX, uDacity y MiriadaX².

En el área de salud, las ventajas del uso de las TIC están siendo verdaderamente relevantes, especialmente en el campo de la telemedicina donde han adquirido un mayor protagonismo (Hillán, Setién, Del Real, 2014: 121). Con-

¹ La telefonía fija acumula 620 millones de euros (21,6%); el servicio de Internet alcanza los 550 millones de euros (19,1%) y finalmente la televisión de pago obtiene los 336 millones de euros restantes (11,7%). Casi la mayor parte de los internautas (79,9%) utilizan Internet para buscar información, siendo el hogar y desde el móvil (con un 81,4% y un 70,5% respectivamente) los medios de acceso preferidos.

² Ver como curso ejemplo <https://miriadax.net/web/discapacidad-y-envejecimiento-activos-soportes-tecnologicos>.

viene diferenciar la e-salud de la Telemedicina, donde el concepto de e-salud surge tras la avalancha de e-commerce y sucesivos e-busines, e-learning y otros en un intento de conducir las promesas, expectativas y excitación del e-commerce hacia el mundo de la salud (Traver y Guillén, 2009: 9). El término de e-salud parece más prometedor que la telemedicina asociada a un hardware y a sus profesionales, mientras que la e-salud está relacionada con la provisión de servicios y los pacientes según puede apreciarse en la siguiente tabla núm. 1.

TABLA 1. RECURSOS OFRECIDOS POR E-SALUD. FUENTE ELABORACIÓN PROPIA

e-salud Participación/Eficiencia/sostenibilidad/proximidad/seguridad Calidad: Agenda Digital eAdmon						
Telemedicina: – Diagnóstico y tratamiento online, etc. – Desde cualquier lugar del mundo	Gestión Telemática: – Cita online – Consultas online – Información, – Atención al paciente: resolución de conflictos, etc. – Web accesibles	Historia clínica digital interoperable/online o en tarjetas inteligentes (Ticsalut...)	App sanitarias: – Control pacientes, tratamiento – Educación salud – Formación online	Big Data	Farmacia: – Receta electrónica interoperable o digital – Control digital de la medicación	– Biotecnología – Bioingeniería genética, – Neurociencia

La definición de e-salud acuñada por G. Eysenbach en 2001 como campo emergente en la intersección de la informática médica, la salud pública y el comercio, referente a la información y servicios sanitarios suministrados o mejorados a través de Internet y tecnologías relacionadas³ explica de forma amplia sus implicaciones. A nivel internacional cada día se crean más planes estratégicos de e-salud para cubrir las demandas existentes de servicios sanitarios en la población.

Las TIC están facilitando el acceso al empleo, a través de cursos de formación, opciones de empleo en las redes, etc. Incluso en la administración comienza a tenerse en cuenta la opción del teletrabajo que facilita la conciliación con la vida familiar y social. Los empleados públicos con teletrabajo suponen en 2014 eran 4.663, es decir un 1% del total (Informe IRIA, 2014: 82). Esta modalidad de teletrabajo es una muestra más de cómo las nuevas tecnologías están introduciéndose en los diferentes sistemas que componen el estado de bienestar social modificando la vida de las personas. El portal de e-Admon acerca la información y la tramitación de expedientes de forma ágil y Segura gracias a los últimos cambios realizados y a la legislación que regula su utilización.

2. MEDIOS ELECTRONICOS EN LAS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN

Los países de la Unión están desarrollando servicios basados en sistema mixto público-privado, buscando alternativas que reduzcan la presión social de demanda de servicios con un alto coste (Aleman y Ramos, 2013). Se trata de la utilización de la tecnología como un medio para crear valor útil para la organización o administración, los ciudadanos y la sociedad (Ruiz y Cuellar, 2013). La valoración positiva de la Agenda Digital para Europa, se encuentra dentro de las iniciativas de la Estrategia Europa 2020 que con el propósito de potenciar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) establece siete campos de actuación prioritarios:

1. Crear un mercado único digital.
2. Mejorar las condiciones marco para la interoperabilidad entre productos y servicios de TIC.
3. Fomentar la confianza y la seguridad en Internet.
4. Garantizar la oferta de un acceso a Internet mucho más rápido.

³ EYSENBACH, G. "What is ehealth?", *Journal of Medicine Internet Research*, 2001, vol. 3(2): e20.

5. Estimular la inversión en investigación y desarrollo.
6. Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digital.
7. Aplicar las TIC para abordar retos sociales tales como el cambio climático, los costes crecientes de la atención sanitaria y el envejecimiento de la población.

Tras el primer Plan de Acción Europeo sobre Administración electrónica (2011-2015⁴), ha entrado en vigor el Plan de Acción Europeo sobre Administración electrónica (2016-2020)⁵, con la finalidad de conseguir el Mercado Único Digital y continuar con las medidas trazadas en el anterior para implicar más a ciudadanos y empresas. La Agenda Digital para España conlleva un Plan de servicios públicos digitales con el doble objetivo:

1. Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos mediante la utilización de las TIC y con ello aumentar el crecimiento económico y social del país.
2. Aprovechar el impulso proyectos de modernización de los servicios públicos para el desarrollo de la industria tecnológica.

Para lograr estos fines se han diseñado cuatro ejes con sus respectivas medidas que se coordinan por las correspondientes administraciones públicas. Estos ejes son:

- Eje I: Programa de Salud y Bienestar Social para fomentar el uso de las TIC en el Sistema Nacional de Salud, en coordinación con el Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud y la Estrategia Nacional de Gestión de la Cronicidad, marcos de referencia establecidos por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Eje II: Programa de Educación Digital. Trata de potenciar el sistema educativo a través de las TIC, en línea con el Plan de Cultura Digital en la Escuela, marco de referencia establecido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Eje III: Programa de Administración de Justicia Digital. Este eje tiene como objetivo mejorar de la Administración de Justicia a través de las TIC, con el fin de agilizar y dar accesibilidad en los servicios que presta el Ministerio de Justicia.
- Eje IV: Impulso del sector TIC mediante otros proyectos de modernización de servicios públicos movilizados de la demanda TIC.

Estas medidas tienen la doble finalidad de hacer más eficaz a la administración pública a la vez que permite un amplia inversión y desarrollo de las TIC con el fin de potenciar el desarrollo económico existente en el sector. Entre la normativa nacional que facilita la utilización de medios electrónicos para hacer más accesible las relaciones entre la Administración y la ciudadanía se encuentra la Ley 15/2014, de 16 de septiembre que recoge algunas modificaciones básicas de normativas necesarias para la implantación de procedimientos electrónicos que reduzcan las trabas burocráticas e impulsen una Administración más cercana a los ciudadanos y empresas. Estas medidas figuran en el informe de la CORA (2013)⁶, que tiene entre sus objetivos:

1. Lograr una Administración totalmente electrónica e interconectada.
2. Establecer una seguridad jurídica.
3. Disponer de calidad en la normativa vigente que regule el procedimiento electrónico.
4. Reducir las cargas administrativas. Es decir, conseguir la simplificación de los procedimientos para ciudadanos y empresas, reduciendo las trabas burocráticas e impulsando la Administración electrónica dado el avance existente de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
5. Visibilizar el funcionamiento de las Administraciones Públicas (AA.PP.) para su total transparencia.
6. Colaborar y cooperar entre las distintas administraciones.
7. Mayor control y seguimiento de los organismos administrativos, empresariales y fundacionales.

⁴ Sobre la promoción de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora (Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones {SEC(2010).

⁵ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones {SWD(2016).

⁶ La Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (o CORA), fue aprobada el 26 de octubre de 2012 en el Consejo de Ministros, con el fin de elaborar un informe con propuestas de medidas que dotaran a la Administración del tamaño, eficiencia y flexibilidad que demandan los ciudadanos y la economía del país.

Para fortalecer estos objetivos se ha ampliado el marco legislativo existente donde se encuentran las leyes que han actualizado las relaciones de los ciudadanos con las administraciones a través de sistemas electrónicos. Entre ellas destacan las siguientes por su importancia:

- La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2-10-2015) desarrolla la legislación básica sobre régimen jurídico administrativo, aplicable a todas las Administraciones Públicas y el régimen jurídico específico de la Administración General del Estado (AGE).
- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas⁷ (BOE del 2-10-2015) que entrará en vigor el 2 de octubre de 2016 tiene entre sus objetivos la adaptación de la Administración a las tecnologías de la información y comunicación con el fin de regular las relaciones con la ciudadanía y evitar la dispersión normativa existente. Se pretende con ello legislar un procedimiento administrativo que regule el funcionamiento electrónico existente, la participación ciudadana y la seguridad jurídica.
- La Orden AAA/626/2016, de 26 de abril, por la que se regula la aplicación del sistema de código seguro de verificación de documentos electrónicos del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (BOE del 02-05-2016)
- La Resolución de 28 de diciembre de 2015, de la Subsecretaria, de adhesión al Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado y se incorporan trámites y actuaciones al catálogo de trámites y actuaciones por medios electrónicos para los que se puede apoderar para su realización por Internet (BOE del 30-12-2015).
- El Real Decreto 806/2014⁸, de 19 de septiembre, (BOE del 26-09-2014) sobre organización e instrumentos operativos de las TIC en la Administración General del Estado (AGE) y sus organismos públicos, en su artículo 7 analiza el papel de las Comisiones Ministeriales de Administración Digital (CMADs).

Entre las dificultades señaladas por la CORA en materia de identificación y tramitación de procedimientos se encuentra la identidad digital que ha sido resuelta a través de la implantación de CL@VE, como elemento de identificación digital simplificado y CL@VEfirma. Estas herramientas permitirán la firma electrónica reconocida con certificado en la nube e integración con el DNI3.0, facilitando a los ciudadanos el acceso a la administración electrónica⁹.

Las medidas llevadas a cabo hasta el momento por la CORA han eliminado duplicidades entre las AA.PP.; simplificando y reduciendo trámites y procedimientos; mejorado la gestión (se han establecido servicios y medios comunes, de tal forma que se han suprimido organismos ineficientes a través de soluciones tecnológicas en la Administración que garantizan la eficiencia económica y la seguridad informática, además de facilitar la realización de trámites administrativos de forma on line, App móviles, etc.). La eficiencia económica de la reforma realizada (ahorros e ingresos) para las AA.PP. en la presente legislatura, han supuesto un ahorro total de 30.495.442.493€ (CORA, 2016), según se puede apreciar en la siguiente tabla núm. 2.

7 Quedan derogadas las siguientes disposiciones:

- a) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE del 27-11-1992).
- b) Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE del 23-06-2007).
- c) Los artículos 4 a 7 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (BOE del 5-03-2011).
- d) Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial (BOE del 4-05-1993).
- e) Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora (BOE del 9-08-1993).
- f) Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro (BOE del 22-05-1999).
- g) Los artículos 2.3, 10, 13, 14, 15, 16, 26, 27, 28, 29.1.a), 29.1.d), 31, 32, 33, 35, 36, 39, 48, 50, los apartados 1, 2 y 4 de la disposición adicional primera, la disposición adicional tercera, la disposición transitoria primera, la disposición transitoria segunda, la disposición transitoria tercera y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE del 18-11-2009).

8 Real Decreto que crea órganos colegiados y Unidades que implementarán las políticas de racionalización y transformación de las TIC en el Sector Público Administrativo Estatal (a través de Comisiones Ministeriales de Administración Digital con funciones de las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica (CMAEs).

9 Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), por la que se establecen las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema CL@ve (BOE 29-12-2015).

En 2015 según los datos del Portal de Administración Electrónica (PAE) y del Sistema de Información Administrativa (SIA) más del 80% de toda la tramitación administrativa se realiza ya por medios electrónicos (un 97% en el caso de las empresas que tienen obligaciones con respecto a la Seguridad Social y a la AEAT) (CORA, 2016).

TABLA 2. DESGLOSE DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE LA REFORMA DE LA ADMINISTRACIÓN. CORA 2016, PÁG. 57

Euros	Estado	CC.AA.	EELL	Subtotal AAPP	Ciudadanos y empresas
Medidas Eficiencia	2.265.105.049	758.627.238	7.675.125	3.031.407.412	3.442.133.235
Medidas Empleo Público	2.520.600.000	11.377.025.000	3.493.350.000	17.390.975.000	
Racionalización Orgánica	960.458.583	2.115.700.000	229.070.000	3.305.228.583	
Ingresos	5.452.031.499			5.452.031.499	
Ley de Racionalización EELL			1.315.800.000	1.315.800.000	
Total Ingresos Eficiencia	11.198.195.130	14.251.352.238	5.045.895.125	30.495.442.493	3.442.133.235

Las TIC pueden contribuir a alcanzar mayores cotas de libertad, participación ciudadana, y reducción de los índices de exclusión que sufren ciertos colectivos (personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes, mujeres, etc.) (Colas, 2004). Los criterios de calidad y desarrollo de la administración electrónica, constituyen dos líneas de transformación que han cobrado distinto protagonismo a medida que avanzan los procesos de modernización de la administración pública (González et al, 2012: 95). Líneas de actuación que pueden implementarse en la consideración de transformar la gestión de los servicios sociales a través de medios electrónicos.

3. AGENDA DIGITAL. E-SERVICIOS SOCIALES

Las diferentes leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas españolas, configuran el sistema público de servicios sociales de cada Comunidad que está constituido por el conjunto integrado y coordinado de recursos, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la atención social de la población (Alonso y Gonzalo, 2000:174). Su gestión, ya sea de forma directa o indirecta, está en manos de las Administraciones Públicas para conseguir la protección social de los ciudadanos y conseguir restablecer o mejorar su bienestar.

El sistema público de servicios sociales comprende el conjunto de normas sustantivas de organización y de procedimiento que regulan las prestaciones y actividades de servicios sociales (Alemán, 2013). El acceso al sistema público de servicios sociales implica una serie de derechos y deberes, que están recogidos en las Leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas españolas (FOESSA, 2015). Según estas leyes los servicios sociales se encuentran estructurados en comunitarios y especializados (Garcés, 1996).

La Agenda Digital¹⁰ para Europa se propuso hacer de Europa un centro neurálgico del crecimiento inteligente, sostenible e incluyente en la escena mundial. En ella se estableció que los gobiernos europeos se comprometían a poner en marcha una administración pública electrónica centrada en el usuario, personalizada y con una multiplataforma a más tardar en 2015¹¹. La CORA en su informe de 2013, tras evaluar las políticas públicas sociales relacionadas con el estado de bienestar, las buenas prácticas en servicios sociales¹², los indicadores y estadísticas en servicios sociales, tanto en España como en Europa, propuso una serie de medidas de mejora entre las que se señalaba las siguientes:

¹⁰ Entre otros objetivos, para llegar a la inclusión se propuso aumentar la utilización regular de internet de un 60 % a un 75 % en 2015 y, entre los colectivos desfavorecidos, de un 41 % a un 60 % (la base de referencia son las cifras de 2009). Además de disminuir a la mitad la parte de población que nunca ha usado internet para 2015 (hasta un 15 %) (base de referencia: en 2009, un 30 % de personas con edades comprendidas entre los 16 y los 74 años no había usado nunca internet).

¹¹ Ver la Declaración de Malmö sobre administración electrónica, disponible en <http://ec.europa.eu/digital-agenda/life-and-work/public-services>.

¹² Entre sus propuestas de mejora se encuentran:

- El acceso a una única ventanilla de administración.
- Simplificación en el acceso a los servicios sociales por la ciudadanía (Ventanilla única).
- La reducción de cargas administrativas.
- Eficiencia en la gestión (CORA, 2013: 596).

- La racionalización del número de los observatorios existentes, con el fin de optimizar los medios y liberar recursos que puedan ser utilizados en otros ámbitos administrativos. Actualmente se ha consolidado el Observatorio de la Salud (CORA, 2016)
- El IMSERSO referente estatal ante la multiplicidad y dispersión de evaluaciones de los servicios sociales en España.
- Establecer indicadores de referencia en todo el territorio.
- Establecer un procedimiento para el cálculo del coste del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia para que se pueda conocer las aportaciones a su financiación de los beneficiarios, del Presupuesto de las Comunidades Autónomas y de los Presupuestos Generales del Estado¹³, con el fin de evitar duplicidad de ayudas y ampliación de usuarios.
- Acordar un sistema de información de ámbito nacional compartido con todas las administraciones.
- Realizar un informe anual de evaluación de políticas sociales y programas en todo el territorio nacional (CORA, 2013: 602-603).

Estas indicaciones pueden ser llevadas a la práctica para conseguir unos e-servicios sociales, que sean innovadores desde el diseño nuevas formas de enfrentarse a las necesidades de la ciudadanía desde un enfoque relacional y comunitario, y que tenga en cuenta el empowerment digital de la población, según se puede ver en la tabla núm. 3.

TABLA 3. RECURSOS OFRECIDOS POR LOS SERVICIOS SOCIALES. FUENTE ELABORACIÓN PROPIA

e-servicios sociales: empoderamiento digital Participación/accesibilidad/innovación/ Eficiencia/sostenibilidad/proximidad/seguridad Calidad,/eficiencia y sostenibilidad: Agenda Digital eAdmon.				
Teleasistencia: – Cita online – Seguimiento on-line (Ayto. Valencia) – Apoyo Social al servicio de Ayuda a domicilio (Xeocatering. (Santiago de Compostela)	– Intervención social individual (PIA) – Intervención comunitaria: – Redes sociales individuales o comunitarias (Proyecto Radars. (Ayto. Barcelona). – Ciudades amigables con los mayores	Gestión Telemática: – SIUSS/programa más rentable – Catalogo de prestaciones SS actualizado – Aplicaciones de evaluación (App dependencia Grupo Trevenque. Test de Bartell) – Tarjeta Social/Historia Social digital. Registro Único Social. Mapa de Servicios Sociales ¹⁴ . – Atención al paciente: resolución de conflictos	Apps: – Informativas sobre recursos (App Dependencia IMSERSO	Investigación: Big data/Base de Datos: – SEISS – Ministerio de Sanidad, SS e Igualdad – Mapa de Servicios Sociales

Es decir, La intersección de la informática en servicios sociales existe, con el fin de lograr ampliar la protección social pública y el comercio, referente a la información y servicios sociales suministrados o mejorados a través de Internet y de tecnologías relacionadas explicadas de forma amplia.

En servicios sociales determinadas comunidades autónomas han facilitado a los ciudadanos los siguientes servicios:

¹³ Se debe tener en cuenta que las prestaciones de la Red de Servicios Sociales ya tienen financiación dentro del Sistema General de Financiación de las Comunidades Autónomas.

¹⁴ En estos momentos la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, lleva a cabo el Proyecto Europeo Historia Social Digital Única (HSU) de Andalucía. En su diseño se pretende crear el Registro Único Social Regional (Regional Single Social Record o RE-SISOR) que recogerá toda la información relevante sobre sus necesidades de atención, la planificación, el seguimiento y la evaluación del programa de atención social (PIA) de los usuarios de servicios sociales. Este proyecto cuenta con la participación de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), las empresas del sector tecnológico (Sopra, Ayesa e Isotrol, con amplia trayectoria en el sector de los servicios sociales) y la empresa de prestación de servicios Sarquavita.

1. Garantía en el acceso electrónico de los ciudadanos para obtener información¹⁵.
2. Técnicas de administración electrónica en el acceso a los servicios sociales¹⁶.
3. Historia social única electrónica¹⁷.

Los e-servicios sociales son posibles por la aparición de los nuevos servicios que proporciona internet está modificando las costumbres de la sociedad moderna. (Romañach, 1998: 315). La utilización de las TIC ofrece amplias posibilidades para que las personas vivan de manera independiente, a la vez que alivian las tareas de los cuidadores en una amplia gama de actividades en torno al hogar. Además crean diferentes oportunidades de interactuar con la familia y amigos, tratan y refuerzan la salud cognitiva, e incluso se puede recibir atención sanitaria y apoyo emocional a través de ellas (Comisión Europea, 2013)¹⁸.

Para potenciar su implementación en el sistema público de servicios sociales actual es necesario ampliar el presupuesto que se dedica al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que recibe tan solo un 4% del presupuesto total (capítulos 1+2+6) de la AGE en 2014, frente al 21 % del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Esta ampliación será ejecutada por las Comunidades Autónomas y municipios como responsables de su gestión. Esta actualización va unida al aumento del presupuesto que en esta materia se dedica a cada uno de los ministerios, según se puede apreciar en la siguiente tabla núm. 4.

TABLA NÚM. 4. GASTOS INFORMÁTICOS AGE. FUENTE: INFORME REINA 2015, PÁG. 24

Gastos informáticos 2014. AGE							
Ministerios	Hardware	Software	Servicios Informáticos	Personal	Otros	Total	
						Miles euros	%V
Hacienda y Administraciones Públicas	29.885	40.188	85.222	76.051	4.659	236.006	21 %
Interior	57.743	15.067	72.445	66.923	4.358	216.536	20%
Empleo y Seguridad Social	19.813	37.701	80.308	44.091	4.135	186.048	17%
Defensa	11.207	5.492	30.210	58.883	1.407	107.198	10%
Economía y Competitividad	14.453	14.589	37.667	15.273	2.001	83.983	8%
Justicia	2.084	2.500	39.177	9.216	1.313	54.289	5%
Fomento	6.133	9.097	25.229	5.869	1.214	47.542	4%
Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3.412	2.483	30.876	3.014	1.103	40.889	4%
Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	5.692	3.947	21.602	7.293	937	39.471	4%
Educación, Cultura y Deporte	3.547	2.274	18.120	7.464	718	32.123	3%
Industria, Energía y Turismo	2.677	806	19.312	2.165	684	25.644	2%
Asuntos Exteriores y Cooperación	4.422	2.324	12.099	4.429	565	23.839	2%
Presidencia	2.174	921	3.653	4.825	202	11.776	1%
Total	163.243	137.390	475.918	305.495	23.297	1.105.343	100%

¹⁵ Estas medidas se han desarrollado en las siguientes leyes: Ley 14/2015, de 9 de abril, de Servicios Sociales de Extremadura, artículo 40.3; Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, artículo 26.6.

¹⁶ Medidas contempladas en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, artículo 37.1; en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, artículo 20.1).

¹⁷ La Comunidad autónoma de Castilla y León en su Decreto 79/2015, de 17 de diciembre; La comunidad autónoma de Galicia en su Decreto 89/2016, de 30 de junio; y en la propuesta existente en la comunidad autónoma de Andalucía.

¹⁸ Comisión Europea (2013). Long-term care in ageing societies. Challenges and policy options y Comunicación (2013). Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020. (SWD. 2013. 41 final).

La inversión en medios informáticos se concibe como uno de los motores que puede impulsar la economía y el desarrollo humano, donde la competencia digital y la habilidad en su utilización son básicas para su utilización por la población. La brecha digital en la ciudadanía irá desapareciendo en la medida que las nuevas generaciones, nativas digitales, interactúen con el resto de los ciudadanos.

Los profesionales de los servicios sociales se verán liberados de la gestión burocrática que conllevan su intervención con la utilización de medios electrónicos eficientes que mejoren la intervención social en personas que se encuentran en situaciones de exclusión social.

4. NUEVAS TECNOLOGIAS E INTERVENCIÓN SOCIAL

Los proyectos sociales existentes donde están interviniendo profesionales de trabajo social están demostrando la capacidad de emprendimiento social proyectos para mejorar de forma sostenible e integrada los recursos de la sociedad. Las TIC ofrecen un tipo de herramientas que suponen realizar una atención sin límites temporales ni espaciales, y por tanto, mucho más cercana: no usarlas supone negar oportunidades de intervención social (Santás, 2013: 5).

Se deben tener en cuenta las TIC al definir políticas realmente efectivas de desarrollo global de la sociedad de la información (FOESSA, 2008: 461). Entre las personas en exclusión social que han tenido un acercamiento, aunque sea pequeño, a las TIC, no es difícil encontrar en su discurso expresiones que hacen de estas nuevas tecnologías, y en especial de Internet, uno de los grandes referentes, uno de los grandes paradigmas de nuestro tiempo (Cabrera, 2005: 141).

La intervención social ofrece respuestas idóneas al tipo de relaciones sociales vigentes donde una amplia gama de ámbitos de la vida, el trabajo, etc., pueden verse implementadas con la utilización de las nuevas tecnologías. Las TIC están desarrollando los siguientes planos de intervención relacionados con los servicios sociales.

1. Individual:

a) Información de prestaciones, recursos, etc.

b) Seguimiento profesional. Redes sociales:

i. Mejorar la comunicación con la red familiar.

ii. Establecer redes de coordinación. Red profesional de salud (seguimiento del tratamiento, diagnóstico, etc.).

iii. Servicios de consumo: comercio, banca, etc. (Proyecto Radars Ayto. Barcelona).

iv. Búsqueda y apoyo: empleo, emprendimiento, formación. educación online, Tele-Trabajo.

v. Movilidad. Hogar: Domótica, Ocio accesible.

vi. Ciudad: Movilidad en coches eléctricos, centros accesibles y domótica, etc.

c) Intervención online:

1. Familia: Intervención familiar en casos de localización geográfica internacional a través de las TIC.

i. Ayuda a domicilio (Xerocatering, etc.).

ii. Teleasistencia, etc.

2. Grupal:

i. Información.

ii. Seguimiento Grupal: refuerzo motivacional (Enfermedades Raras, etc.).

3. Institucional:

i. Seguimiento de la medicación.

ii. Relación con los familiares.

iii. Tratamiento cognitivo.

iv. Refuerzo de la movilidad.

4. Comunitaria.

i. Participación social (Ayto. Barcelona Proyecto Radars, etc.).

Entre las experiencias innovadoras destaca entre otras la empresa social Xerocatering¹⁹ en relación a la atención a domicilio y/o servicio de alimentación. Este proyecto se realiza en la Comunidad Autónoma de Galicia desde 2008 por el grupo Sociser que desarrolla otros proyectos²⁰ en casi 200 ayuntamientos gallegos con un equipo de más de 400 profesionales que proporcionan diariamente atención especializada a más de 4.500 personas. Además del servicio de alimentación realizan el seguimiento y acompañamiento social semanal «más que comida» en las entregas en domicilio, que se transmite en tiempo real a servicios sociales a través de la utilización de las nuevas tecnologías. La incidencia llega en tiempo real a las trabajadoras sociales de servicios sociales que inician el consiguiente protocolo de actuación. Esta experiencia es un ejemplo de como las TIC promueven la participación ciudadana y consiguen logros de actuación que benefician a sus miembros.

En teleasistencia²¹ se encuentra el programa conjunto «Vida Cotidiana Asistida por el Entorno» (AAL) para personas ancianas y con discapacidad que permite vivir de forma autónoma y participar en la sociedad de forma activa. Actualmente existen web que exponen información adecuada sobre la forma de cuidar, experiencias intergeneracionales²², etc. que ilustran las posibilidades de la utilización de las nuevas tecnologías.

En la atención a personas mayores en instituciones esta el Sistema de dosificación de la medicación para su correcta administración, cuenta con una plataforma (Robotik Techonology) que gestiona uni-dosis embolsadas correctamente identificadas con los nombres con código de barras que permite registrar el proceso en su totalidad que se almacena en una pulsera que porta la usuaria²³.

En intervención comunitaria se encuentra el proyecto Radars de los servicios sociales del ayuntamiento de Barcelona tiene un diseño de acción que está dirigido a personas mayores que viven solas o en compañía, donde se potencia la red social existente en el barrio de residencia. El principal objetivo del proyecto es facilitar la continuidad en el hogar de las personas mayores, garantizando su bienestar con la complicidad de todos los residentes del barrio que alertan a los servicios de emergencia cuando detectan cualquier señal de riesgo, al mismo tiempo se reduce la percepción de soledad, el riesgo de aislamiento y la exclusión social (Morales et al., 2014)²⁴.

Los mayores del futuro no tendrán estas circunstancias sin en su trayectoria anterior han desarrollado su competencia tecnológica. Es necesario incrementar la capacitación digital necesaria para la innovación y el crecimiento, para que los beneficios de la sociedad digital estén al alcance de todos²⁵.

5. SERVICIOS SOCIALES Y NUEVAS TECNOLOGIAS

Entre las personas mayores y las personas con discapacidad se encontraron un gran número de población en situación de vulnerabilidad social. La imagen de la edad y del envejecimiento está evolucionando, las personas mayores hoy, son más activas, sanas y emprendedoras que las de generaciones anteriores. La edad en que se termina de trabajar está cambiando siendo más baja y sin que se produzca un adecuado relevo generacional.

Las personas de edad tienen derecho a no sufrir discriminación o desventajas injustificadas: como parte de su política de no discriminación, el objetivo de la Unión Europea es prevenir objetivamente la discriminación injustificada contra los trabajadores de más edad. Participar de las nuevas TIC posibilita, en mayor o menor medida, la inserción (Cabrera, 2005: 144). Las medidas desarrolladas por la Comisión Europea e instituciones sociales llevan a modelos para una transición gradual de la vida laboral a la jubilación, incluyendo perspectivas realistas para una vejez que valga la pena ser vivida gracias a las TIC. Sus orientaciones para el futuro se orientan en las siguientes acciones:

- a) promoción de la salud y estilos de vida sanos,
- b) prevención de enfermedades,

19 Ver video en: <https://vimeo.com/90541052>.

20 Como el proyecto “Xantar na casa” que se lleva a cabo en 162 Concellos de la Comunidad Autónoma Gallega, a través de un convenio de colaboración entre Concello y Consorcio Galego. La comunidad Gallega tiene la característica especial de tener una población muy diseminada en pequeños grupos rurales alejados entre ellos.

21 Ver las características de la teleasistencia prestada por:

– ASISPA, disponible en: <http://www.asispa.org/servicios/teleasistencia>.

– PERSONALIA, que tienen un servicio de teleasistencia más amplio de interacción.

– CRUZROJA, ver en: <https://www.youtube.com/watch?v=UEFBFGEXD78>.

22 Ver la experiencia desarrollada en la ciudad americana de Seattle WA, disponible en <https://www.cvirtual.org/es/formacion-online/banco-de-experiencias/present-perfect>, <https://www.cvirtual.org/es/formacion-online/banco-de-experiencias/envejecimiento-activo>.

23 Ver en <https://www.youtube.com/watch?v=VaTsKfmKKyl>.

24 Proyecto disponible en <http://serveisgentgranradars.org/projecte-radars-cms1.html>. Ver video informativo en: <https://www.youtube.com/watch?v=XroELe7uvPc&feature=youtu.be>.

25 Véase la Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente publicada en el Diario de la Unión Europea el 6-05-2008.

- c) Rehabilitación y
- d) uso de las nuevas tecnologías (Alonso, 2013).

Gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (COM, 2007), los mayores pueden participar plenamente en el momento y el lugar que deseen, en la familia, la sociedad y la economía, y permanecer activos como ciudadanos capacitados, lo que, al mismo tiempo, beneficia a toda la sociedad. La Comisión Europea en su comunicación “Envejecer mejor en la sociedad de la información. La iniciativa i2010. Plan de acción sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación y envejecimiento (con fecha 14-06-2007), ya indicaban que las TIC mejoran la eficacia de la gestión y la prestación de la asistencia sanitaria y social, además de ofrecer mayores oportunidades de asistencia comunitaria y autoayuda y de innovación de los servicios (Comisión de las Comunidades Europeas, 2007: 3), prede conseguir:

1. Para los ciudadanos lograr mejor calidad de vida y una mayor participación social.
2. Para las empresas:
 - 2.1. Creación de un mercado más amplio y mayores oportunidades comerciales de las TIC.
 - 2.2. Conseguir una mano de obra más cualificada y productiva.
3. Para las autoridades: reducción de costes, mayor eficiencia y mejor calidad global de los sistemas de asistencia sanitaria y social (Comisión de las Comunidades Europeas, 2007: 3).

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales²⁶ (IMSERSO), como Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El IMSERSO tiene naturaleza de entidad de derecho público y capacidad jurídica para el cumplimiento de sus fines y actualmente dispone de una sede electrónica que permite realizar tramites y consultas²⁷.

El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)²⁸ y el Sistema Estatal de Información de Servicios Sociales (SEISS)²⁹, es una aplicación web sobre un programa informático preexistente llamado «Web Focus»³⁰, que están vinculados al IMSERSO. El SEISS es un programa de business inteligente (inteligencia de negocio) que, entre otras finalidades, pretenden captar y ofrecer datos inteligibles «con los que luego se puedan tomar decisiones».

El IMSERSO se está renovando constantemente y entre sus últimas actualizaciones está «la App de Dependencia» que es una herramienta para dispositivos móviles pensada para personas mayores, personas con alguna discapacidad, y/o en situación de dependencia, incluso tiene en cuenta a sus cuidadores³¹. En su web se puede acceder a una base de datos o Catalogo de Buenas Prácticas³². Otros proyectos empresariales han elaborado diferentes App, como el grupo Trevenque que ha creado un App para la evaluación de las personas en situación de dependencia³³ y un software para la gestión de servicio de Ayuda Domiciliaria³⁴ que se incorpora en cualquier dispositivo.

Se tiene que superar la brecha digital que separa a los mayores de la mayoría de ciudadanos, que viene ocasionada por diversas circunstancias: cuestiones personales (ingresos, educación, situación geográfica, salud, posibles discapacidades y cuestiones de género); dificultades de accesibilidad de las nuevas tecnologías; los profesionales (médicos, expertos en rehabilitación, expertos sobre el terreno en vida independiente y adaptaciones del lugar de trabajo); proveedores de asistencia, formales e informales; y entorno familiar.

Las TIC son necesarias para conseguir rapidez y agilidad en la atención a las personas que vinculadas a los servicios sociales tienen que sufrir su burocratización que provoca el primer conflicto con el ejercicio profesional del Trabajo Social (Puñal, 2004:520). Las relaciones entre los ciudadanos y los profesionales de los servicios sociales pueden mejorar con la utilización de las TIC. Esta utilidad está unida a la actitud que el profesional tiene sobre «la

26 Información disponible en: http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm.

27 <https://sede.imserso.gob.es/Sede/portal/homePortal.seam>.

28 Disponible en http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/saad/index.htm.

29 Disponible en: https://seiss.imserso.es/ibi_apps/WFServlet?IBIAPP_app=wfsui&IBIF_ex=SUIFX001&CLA_FEX=X003.

30 La realización ha sido posible a la colaboración desde 2005 entre Information Builders, firma tecnológica responsable de Web Focus, y el IMSERSO. El proyecto ha tenido dos fases: una primera en la que se han formulado los indicadores y una segunda enfocada a su implantación en la web. El SEISS contiene 86 indicadores de recursos y de servicios sociales que agrupan un total de más de 80.000 datos.

31 http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/documentacion/app/index.htm.

32 http://www.buenaspracticas.imserso.es/imserso_01/bbpps/bdbp/index.htm#resultadosBBPP. En este sentido, también esta la web de la Fundación Pilares, ver en: http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/catalogo_bbpp_alfab.php.

33 <https://play.google.com/store/apps/details?id=gt.app.dep&hl=es>.

34 <http://gesad.trevenque.es> o <http://www.trevenque.es>.

percepción de la utilidad y de la facilidad de su uso» (Monnickendam, 2002), así como a su diseño. Estos cambios vendrán a implementar la mejora de la intervención de los profesionales (Raya y Santolaya, 2009) al igual que se han transformado la educación, la salud, etc.

El fortalecimiento de los sistemas públicos de protección social para la luchar contra la pobreza y exclusión, con la planificación y desarrollo integral económico y social, presenta un futuro con indicios de poder abordarse con rigor y profundidad gracias a las TIC. Las políticas de carácter público promueven la independencia económica, pero sigue siendo elevada la tasa de desempleo dentro de esta población, hay que promover políticas integrales que contemplen la promoción del empleo, la formación educativa o profesional, la tecnología adaptativa y beneficios económicos de carácter personal (Scadden, 1992: 76).

Se tiene que potenciar la economía social basada en la sostenibilidad del planeta y en la dignidad humana siguiendo las estrategias establecidas en la Agenda Digital. Sus líneas de acción trazadas por el Consejo de Europa y el plan de Inclusión Social de España 2013-2016 marcan el camino a seguir para:

- Aumentar la participación en el mercado de trabajo. Con un Plan de emergencia, que favorecer el empleo de personas que lleven un recorrido de largos años en paro, o en riesgo social o con el ingreso mínimo de solidaridad.
- Modernizar los sistemas de protección social.
- Igualdad de género.
- Abordar las desventajas educativas.
- Erradicar la pobreza infantil.
- Garantizar una vivienda digna.
- Mejorar el acceso a los servicios públicos y su calidad.
- Superar las discriminaciones y desarrollar la integración social de las personas con la discapacidad, situaciones de dependencia, minorías étnicas e inmigrantes.
- Inclusión social desde el acceso a todos los recursos, con el reconocimiento de derechos sociales y servicios. Coordinación e implicación de todos los niveles de gobierno junto con los agentes sociales afectados e integración transversal en todas las políticas.

Para ello, es necesario romper los clichés de clientelismo y asistencialismo que han generado personas dependientes de los sistemas de protección social, generando modelos no burocráticos en el acceso, uso y disfrute de los recursos (Pastor, 2001: 177).

6. CONCLUSIONES

La revolución tecnológica ha transformado las relaciones del hombre con su entorno social y económico. Esta realidad es un reto que se debe abordar de forma conjunta por los ciudadanos, las instituciones y la administración.

En la sociedad del riesgo en la que vivimos obliga a reforzar el Sistema Público de Servicios Sociales desde la innovación social para afrontar los problemas sociales actuales de forma multidimensional e integral, fomentando la participación social y la corresponsabilidad social con la oportunidad de ofrecer respuestas personalizadas de forma comunitaria.

Se debe tender a diseñar un sector público eficaz de Servicios Sociales con una dotación presupuestaria suficiente y sostenible que facilite la gestión electrónica de forma eficaz.

El aumento del gasto informático en el presupuesto de la AGE debe estar dirigido a lograr una transformación en la gestión de los servicios sociales de las comunidades autónomas y/o entidades locales rompiendo la resistencia a cambio en una actuación coordinada de inversión y formación.

Los planes desarrollados desde las indicaciones de la Agenda Digital de Europa hacia la construcción de una administración más eficaz y electrónica presentan un mayor desarrollo en otras administraciones públicas. Estas diferencias están relacionadas con el porcentaje presupuestario que la AGE dedica en gastos informáticos en sus dependencias.

El sistema público de servicios sociales puede crecer si se tienen en cuenta las experiencias existentes en la utilización de las TIC, como el inicio de un camino que acaba de comenzar, y puede que cambiar la intervención que se realiza en las diferentes comunidades autónomas españolas.

A la vez se deben encontrar solución a la eliminación de la brecha digital existente en la ciudadanía para permitir su inclusión social y conseguir de esta forma el aumento de su participación social. En este sentido se debe favorecer el acceso y el uso de internet en la población para evitar tanto su doble exclusión social y digital.

La utilización de la innovación tecnológica permitirá tener mejoras en la atención desde el logro de mejores diagnósticos y tratamientos de las personas enfermas, a la vez que contribuirá en el seguimiento y evolución de la enfermedad. Este modelo centrado en la persona lleva consigo una mayor racionalización del gasto social.

La utilización de las TIC por esta población vendría a implementar la actuación de los diferentes sistemas de protección (sanidad, educación, seguridad social, empleo y servicios sociales), y mejorar su inclusión social.

BIBLIOGRAFIA

- ALEMÁN, C. y RAMOS, M. (2013), “Política Social y dependencia”. En ALEMÁN, C. (coord.), *Políticas Sociales*. Navarra: Aranzadi, Cizur Menor.
- ALONSO, J. M. (2013), *Política Social Europea*. Madrid: UNED.
- ALONSO, J. M. y GONZALO, B. (2000), *La Asistencia Social y los Servicios Sociales en España*. Estudios Jurídicos. Serie de Derecho Público. Madrid: Ed. BOE.
- CABERO, Julio (2004), “La función tutorial en la teleformación”. En MARTÍNEZ, F. y PRENDES, M. P. (coords.), *Nuevas tecnologías y educación*. Madrid: Pearson Educación, pp. 129-143.
- CABRERA, P. (dir.) (2005), *Nuevas Tecnologías y exclusión social*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Comisión Europea (2007), *Envejecer mejor en la sociedad de la información. Plan de acción sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación y envejecimiento*. COM(2007) 332 final.
- Comisión Europea (2010), *Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015. Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e integradora* COM(2010) 743 final.
- COMISIÓN EUROPEA (2013), *Long-term care in ageing societies. Challenges and policy options* y *Comunicación* (2013). *Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión, incluida la ejecución del Fondo Social Europeo 2014-2020*. (SWD. 2013. 41 final).
- COMISIÓN EUROPEA (2016), *Plan de Acción sobre Administración electrónica de la Unión Europea* COM (2016) 179 final.
- COLAS, J. (2004), “Las TIC en los servicios sociales”. *Red digital: Revista de Tecnologías de la Información y Comunicación Educativas*, vol. 5.
- CORA (2013), *Reforma de las Administraciones públicas. Subcomisión de duplicidades administrativas*. Borrador 18-11-2013. Madrid: Gobierno de España.
- CORA (2016), *Informe anual de progreso de la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas. Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración (OPERA)*. Madrid: Gobierno de España.
- FOESSA (2008), *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2008*. Madrid: Fundación FOESSA.
- GARCÉS, J. (1996), *Sistema político y administrativo de los servicios sociales*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- GARCÍA, J. L. (dir.) (2004), *Las Cuentas de la Economía Social. El Tercer Sector en España*. Madrid: Civitas Ediciones, S. L.
- GONZÁLEZ, M. Murillo, B. FENTANES, R. y VOCES, C., “Calidad y nuevas tecnologías como ejes del proceso de modernización de la Administración pública: el enfoque integrado de la Escola Galega de Administración Pública”. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. Nueva Época, vol. 7, enero-junio 2012, 93-123.
- HILLÁN, L., SETIÉN, F., y DEL REAL, A., “El Sistema de Telemedicina Militar en España: una aproximación histórica”. *Revista Sanidad Militar*, 2014, vol. 70 (2), pp. 121-131. DOI: 10.4321/s1887-85712014000200010.
- MINISTERIO DE HACIENDA Y AA.PP. (2015), “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración del Estado”. *Informe REINA 2015*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- MORALES, E. et al., “Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores”. *Revista de Treball Social*, 2014, vol. 203.120-129.
- MONNICKENDAM, M. (2002), Implementación de un método participativo para crear sistemas informáticos orientados al usuario de los servicios sociales. *Revista de Treball Social*, vol. 165, 111-113.
- PASTOR, E. (2001), “Iniciativa Social y Trabajo Social Comunitario”. *Alternativas*, vol. I, núm. 9, 169-191. DOI: 10.14198/altern2001.9.9.
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SI (ONTSI) (2015), *Las TIC en los hogares españoles. Estudio de demanda y uso de Servicios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información*. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- PUNAL, M. E. (2004), Trabajo social, sistemas de servicios sociales y tecnologías para la información: Estudio cualitativo de la aplicación informática SIUSS. *Portularia*, 2004, vol. 4, 519-526.

- RAYA, E. y SANTOLAYA, M. P. (2009), “La Sociedad de la información y sus aportaciones para el Trabajo Social”. *Portularia*, 2004, vol. IX (1), 83-92.
- RUIZ, J. y CUELLAR, E., “La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas”. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas. Nueva Época*, vol. 10, 2013.
- SANTÁS, J. I. (2013), “Una experiencia. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS) para la intervención social en servicios sociales”. Málaga: *Actas del XII congreso estatal del Trabajo Social*.
- SCADDEN, L. A., “Efectos de la aplicación de las nuevas tecnologías en la integración al mundo laboral de personas invidentes o deficientes visuales en cuatro países de la Europa Occidental”. En HUNT, H. A. y BERKOWITZ, M. (1992), *Las Nuevas Tecnologías y el acceso al Mercado de Trabajo de las personas discapacitadas*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- TRAVER, V. y GUILLÉN, S. (2009), “Conceptos básicos de e-salud y Telemedicina”. En CARRIÓN, P. A., RÓDENAS, J. RIETA, J. J. y SÁNCHEZ, C. (2009), *Telemedicina.: Ingeniería biomédica*. Castilla La-Mancha: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.