

REVISTA + CALIDAD

Segundo semestre. Año 2026



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



EDITA

**Centro de Documentación de Servicios Sociales
Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
Gobierno del Principado de Asturias**

C/ Luis Fernández-Vega Sanz s/n
33005 Oviedo
985 10 55 00
cdssa@asturias.org



Esta obra está bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Contenido

ZOOM.....	4
1. Transformar para un buen cuidado	5
OPINIÓN PROFESIONAL	7
2. Entrevista a José Antonio Seoane	8
EXPERIENCIA DE INTERÉS.....	12
3. Gestionar el cambio para transformar.	13
II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales 2026-2030	13
4. LA ATENCIÓN A LA FRAGILIDAD DESDE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	35
5. Deporte sin barreras a través del Pentatlon: liderazgo, inclusión y expansión del Pentatlón Adaptado.....	59
6. La IA en el servicio público: una herramienta que trabaja contigo, no por ti.....	62
7. Comunidad, cuidados y conocimiento compartido: el legado del Congreso	67
RECOMENDACIONES DE INTERES	73
8. CDSSA	74



01

ZOOM

Editorial



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



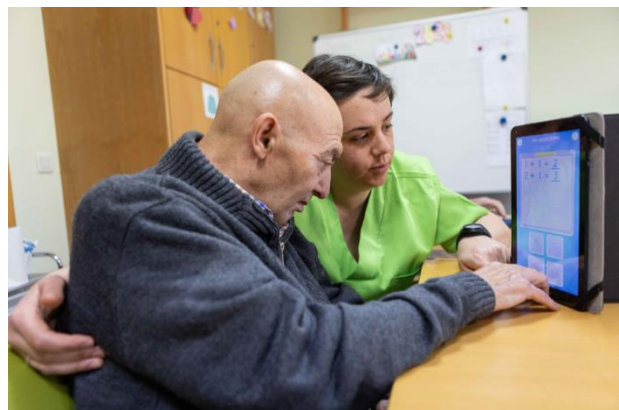
Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



conocer para mejorar

1. Transformar para un buen cuidado

La pandemia de la COVID-19 supuso un punto de inflexión para los sistemas de protección social, poniendo de manifiesto la necesidad de reforzar su capacidad de respuesta, adaptación y coordinación. En este contexto, a partir de 2021 se produjo un importante impulso a la **transformación de los servicios sociales, apoyado tanto en el desarrollo de un nuevo modelo de cuidados como en la modernización tecnológica del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS)**, gracias, entre otros factores, a la oportunidad que representaron los fondos europeos Next Generation EU.



Vivimos una etapa de cambio y evolución permanente. Por una parte, avanza el proceso de transformación del modelo de cuidados impulsado por la Estrategia CuidAs, que promueve una atención más personalizada, comunitaria y centrada en la persona. Se trata de una transformación profunda que requiere visión, compromiso y perseverancia, y de la que ya comienzan a apreciarse los brotes verdes.

De manera inseparable, este cambio de modelo debe ir acompañado de una transformación digital que dote al sistema de las herramientas, capacidades y mecanismos necesarios para responder a los retos presentes y futuros. En 2023, +Calidad ya dedicó un “Zoom” a destacar la importancia de este proceso, poniendo el foco en la I Estrategia de Transformación Digital del SASS 2021-2024. Aquella estrategia marcó un hito relevante, impulsando la implantación de nuevos sistemas de información y sentando las bases para una gestión más integrada, eficiente y orientada a la calidad del dato.

En este número presentamos la **II Estrategia de Transformación Digital del SASS 2026-2030**, que mantiene la visión de consolidar un SASS más personalizado, inteligente, ágil y proactivo, capaz de anticiparse a las necesidades de la ciudadanía y de reforzar su papel como cuarto pilar del Estado del Bienestar. Esta nueva etapa se caracteriza por un enfoque orientado a la consolidación: fortalecer la gobernanza, impulsar la calidad del dato, favorecer la interoperabilidad entre sistemas y promover la participación de los y las profesionales implicadas/os así como ofrecer a la ciudadanía una atención integral y ágil. Porque la transformación digital no puede entenderse únicamente como la

incorporación de nuevas tecnologías, es, ante todo, un proceso de cambio organizativo y cultural que requiere liderazgo, cooperación y compromiso compartido.

Otro de los temas centrales de este número es la **inteligencia artificial y su creciente impacto en los servicios públicos**. Para ello contamos con una **entrevista a José Antonio Seoane, catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad de A Coruña y miembro del Comité de Bioética de España**. A partir de su participación en el Simposium Internacional de Bioética celebrado en Gijón, Seoane reflexiona sobre los desafíos éticos, jurídicos y sociales que plantea la inteligencia artificial, defendiendo la necesidad de que su desarrollo y utilización estén siempre al servicio de las personas, de la autonomía individual y de los derechos fundamentales.

En esta misma línea, incluimos el artículo **"La IA en el servicio público: una herramienta que trabaja contigo, no por ti"**, una propuesta práctica dirigida a los y las profesionales que quieren incorporar la inteligencia artificial a su actividad cotidiana con criterio, rigor y responsabilidad. El artículo incluye una guía con 200 prompts que facilitan un uso reflexivo y eficiente de estas herramientas en el ámbito de los servicios públicos.

Por último, y en coherencia con el impulso del nuevo **modelo de cuidados**, este número también pone en valor diversas **experiencias innovadoras** desarrolladas en nuestro entorno. Entre ellas destacan dos buenas prácticas relacionadas con la **prevención de la dependencia y el apoyo a la fragilidad, llevadas a cabo en cinco centros de atención a personas mayores dependientes de la Sección de Recursos y Programas para la Atención a Mayores, dependiente de la Dirección General de Promoción de Autonomía y Mayores**, así como una **iniciativa presentada por el Club Pentatlón Triatlón que muestra el potencial del deporte inclusivo** como herramienta de participación, bienestar e integración social.

Esperamos que los contenidos de este número contribuyan a la reflexión y al intercambio de conocimiento sobre **dos de los grandes procesos de transformación que hoy están configurando el futuro de los servicios sociales: el cambio de modelo de cuidados y la transformación digital, siempre con una misma finalidad: mejorar la calidad de vida de las personas**.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce como principal objetivo de la atención a las personas mayores el mantenimiento de su autonomía funcional, al definir el envejecimiento saludable como el proceso que permite mantener una vida autónoma y funcional.



OPINIÓN PROFESIONAL

02

2. Entrevista a José Antonio Seoane

Comité de Bioética España

El 11 y el 12 de mayo ha tenido lugar en Gijón el simposium internacional de bioética, organizado por la sociedad internacional de bioética. En el mismo han participado expertos/as y académicos/as que han reflexionado sobre temas relacionados con la IA y su aplicación en el ámbito sociosanitario.

Uno de los expertos participantes ha sido el Catedrático José Antonio Seoane. Es catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad de A Coruña, coordinador del Grupo de Investigación Filosofía, Constitución y Racionalidad y miembro del Comité de Bioética de España.

Hemos tenido la oportunidad de compartir una entrevista con él, le agradecemos su tiempo y le felicitamos por su brillante intervención en la mesa redonda del Simposium “Riesgos y posibilidades de la IA en salud”.

2.1. ¿José Antonio, ¿cree posible una Ética Global, basada en valores universales, en relación a la conceptualización de la IA, su creación y su uso?

En primer lugar, gracias por su interés y por la entrevista.

Considero posible y recomendable una ética global para la IA, si bien resulta difícil en la actualidad por las divergencias y la rivalidad geopolítica entre los tres grandes modelos de gobernanza de la IA (Europa, EE.UU. y China). El modelo ético global tendría dos niveles: un primer nivel con un mínimo de criterios normativos aceptables para todos, que podría estar representado por los derechos humanos o por principios éticos universalmente aceptados (p. ej., dignidad, libertad, igualdad, bienestar); y un segundo nivel en el que cada cultura o sociedad podría interpretar los mínimos del primer nivel y añadir otros criterios éticos, aunque sin lesionar los mínimos universales del primer nivel.

2.2. ¿Qué relación existe entre la IA y el derecho? ¿Qué regulación existe actualmente en España?

La regulación de la IA debe combinar Ética y Derecho. La primera identifica los valores o bienes que deben ser protegidos y sirve para evaluar críticamente la corrección de la regulación jurídica que se apruebe. Por su parte, el Derecho

permite identificar con facilidad los bienes y valores éticos seleccionados y garantizar su protección eficaz.

La principal norma jurídica sobre la IA es el Reglamento europeo de IA de 2024, que será completado y desarrollado mediante otras normas a nivel europeo y nacional.

2.3. ¿Qué funciones vinculadas a la ética debería asumir la Agencia Española de Supervisión de la Inteligencia Artificial, creada en junio de 2024 y que en su día fue un órgano pionero en Europa?

La AESIA no es un órgano regulador o con funciones legislativas, pero puede y debería contribuir a garantizar un desarrollo adecuado y respetuoso con los valores y derechos en juego.

2.4. Parece que la IA puede venir a anular el concepto de autonomía, ¿qué opinión tiene sobre esto?

Al igual que otras tecnologías, la IA influye en el alcance de la autonomía individual. Modificará los procesos de toma de decisiones, pues es capaz de reemplazar nuestra deliberación y nuestra elección, pero no la elimina. No obstante, conviene recordar que nuestro comportamiento no se guía siempre por decisiones deliberadas, pues parte de nuestras acciones son determinadas por factores no autónomos. En tal sentido, la IA no resulta tan novedosa, aun cuando su impacto y capacidad de condicionar dicho comportamiento son superiores a la mayoría de casos precedentes.

2.5. ¿Podemos hablar de factores clave en el diseño de un sistema de IA?

Probablemente el factor clave y el momento decisivo aparecen al inicio, tanto en la decisión de desarrollar y utilizar la IA como en el de diseñarla. Los valores éticos nucleares deben ser considerados y protegidos durante todo el proceso, no solo en el momento de la aplicación o el uso, sino desde el comienzo de su diseño. Por tanto, se debe asegurar la inteligibilidad, la representatividad y la participación de todas las personas; proteger la dignidad y la autonomía; evitar las discriminaciones; garantizar la equidad y la sostenibilidad; y promover el bienestar de los individuos y las comunidades y comunitario y el interés público.

2.6. En el diseño de un sistema de IA, ¿es suficiente con el trabajo de los tecnólogos

digitales o debe considerarse la participación de más personas clave?

De acuerdo con lo anterior, es imprescindible la participación de personas con conocimientos éticos, sociales, jurídicos, medioambientales, económicos. La pregunta clave no es cómo desarrollar técnicamente la IA, sino para qué necesitamos o queremos la IA, y esta pregunta sobre la finalidad nos conduce a la pregunta sobre qué tipo de tecnología o qué características debe tener dicha tecnología y qué tipo de sociedad queremos establecer con su uso.

2.7. Desde la perspectiva ética, ¿qué es clave en el diseño de algoritmos?

La identificación de los valores que deben ser garantizados -ya mencionados con antelación- y un desarrollo tecnológico en armonía con dichos valores. No puede haber excepciones a la protección de esos valores nucleares; en caso contrario, estaríamos promoviendo sociedades más injustas e inhumanas.

2.8. En el caso de personas con demencias u otros deterioros cognitivos ¿Cómo se debe gestionar el consentimiento informado en relación al uso de tecnologías en las cuales se tengan que registrar datos relacionados con las características físicas, fisiológicas o del propio comportamiento?

De modo semejante al resto de las personas, pero teniendo presente la frecuente necesidad de apoyos personales y tecnológicos para decidir. Subsiste la obligación de promover la autonomía decisoria de estas personas y también su autonomía informativa, de modo que puedan conocer y elegir cómo se gestionan sus datos personales.

La tecnología permite obtener, almacenar y utilizar muchos datos que revelan características personales y, en ocasiones, extremadamente sensibles. Esta circunstancia representa una ventaja en la medida en tales datos pueden mejorar la atención y la situación de dichas personas. Nuestra obligación no es rehusar su obtención, sino garantizar que su tratamiento es adecuado y éticamente correcto.

2.9. ¿Qué opinión le merece el concepto de paternalismo algorítmico?

La superación del paternalismo ha sido una conquista del mundo pos-ilustrado y continúa siendo un criterio de calidad ética de nuestras sociedades. Una confianza desmedida en las soluciones tecnológicas, que considere la IA un criterio suficiente para decidir sin considerar la perspectiva del individuo, me parece un error.

Es cierto que diversas tareas podrán ser automatizadas y no requieren ni requerirán nuestra decisión autónoma en cada paso. Así entendidas significarán un ahorro de tiempo y esfuerzo y facilitarán que deliberemos autónomamente sobre cuestiones más complejas y relevantes. No obstante, elevar a criterio supremo e infalible el proporcionado por el algoritmo de la IA y suprimir o negar la posibilidad de la autonomía significaría un empobrecimiento.

2.10. Si tuviera que proponer una sola medida (jurídica, institucional o educativa) para que la IA en España evolucione de forma más ética y justa, ¿cuál sería?

Cualquier medida alejada de la fascinación por la tecnología, en este caso la IA, y recordar la decisiva intervención humana en muchas áreas. Educación o “alfabetización” digital universal acompañada de apoyo presencial o no digital para muchas personas; es decir, que no desaparezca la atención en persona ni la intervención humana.

2.11. ¿Qué papel cree que debería tener la IA, en el horizonte temporal de una década, en la sociedad?

Presumo que la IA estará implantada y normalizada en muchas áreas: Conviviremos con su existencia y su uso, como ha sucedido con otras tecnologías que superan las posibilidades humanas en otras áreas -p. ej., transporte-. Presumo, asimismo, que adoptaremos una posición más equilibrada y prudente, alejada de los extremos que la consideran, bien una amenaza integral, bien la respuesta a nuestras deficiencias y nuestros males. Presumo, finalmente, que facilitará nuestras vidas en determinados ámbitos, siempre que hayamos sido capaces de diseñarla de una manera acorde con nuestra condición humana y el modelo de sociedad al que aspiramos.



03

EXPERIENCIA DE INTERÉS



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



conocer para mejorar



3. Gestionar el cambio para transformar. II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales 2026-2030

Autoría

- Soledad Ana Bernardo Suárez. Documentalista. Centro de Documentación de Servicios Sociales (CDSSA). Dirección General de Innovación y Cambio Social.
- Manuel Gutiérrez Pascual. Consultor en innovación social. Docente Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Palabras-clave: transformación digital, sistemas de información, gobernanza del dato, gestión del cambio-

3.1. Resumen

El artículo presenta la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) 2026-2030, concebida como la continuidad de la estrategia desarrollada entre 2021 y 2024. Surge tras el impulso de los fondos europeos Next Generation EU y la experiencia acumulada con proyectos como la Historia Social Única Electrónica (HSUE), con el objetivo de consolidar la digitalización como una política estructural para fortalecer los servicios sociales asturianos.

La estrategia se elaboró mediante un amplio proceso participativo en el que intervinieron más de cien profesionales y agentes vinculados al ámbito social y tecnológico. Un análisis DAFO identificó fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, destacando desafíos como la fragmentación de sistemas de información, la brecha digital y la necesidad de una gobernanza más sólida.

La misión de la estrategia es impulsar una transformación digital inclusiva, ética y centrada en las personas, mientras que su visión aspira a construir un sistema más inteligente, personalizado, ágil y proactivo. Para ello establece tres grandes objetivos: situar a la ciudadanía en el centro, consolidar las infraestructuras digitales y los sistemas de información, y apoyar la práctica profesional mediante la reducción de cargas administrativas.

3.2. Contexto de la hoja de ruta de la transformación digital de los servicios sociales

Vivimos en un contexto marcado por la transformación digital que impacta en todos los ámbitos de nuestras vidas. Además, la transformación digital está cambiando la forma de relacionarnos a nivel personal pero también en cómo la administración pública se relaciona con nosotros. Esta transformación debe verse como una oportunidad de cambio social.

En el ámbito de los servicios sociales está teniendo gran impacto ya que los procedimientos y las herramientas de intervención social evolucionan al plano digital.

A partir del 2021 en España se dio un gran **impulso a la transformación digital en el sistema** público de servicios sociales en el marco de la **iniciativa Next Generation EU**, en el que se crea el Mecanismo Europeo de Recuperación y Resiliencia (MRR) que pone a disposición de los Estados miembros transferencias directas y préstamos para realizar inversiones públicas que permitan impulsar y realizar reformas que contribuyan a la recuperación de la economía y se orienten a abordar los principales retos económicos y sociales causados por la pandemia COVID.

En concreto en abril de 2021 se aprobó el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (PRTR). El PRTR fue un instrumento fundamental para el desarrollo de los fondos europeos de recuperación Next Generation EU. El PRTR tenía como objetivo definir los programas de actuación para intensificar el potencial de crecimiento, la creación de empleo y la resiliencia económica y social, así como fomentar e impulsar las transiciones ecológica y digital. Las medidas del PRTR se definían en torno a 4 ejes principales:

- Transición ecológica
- Transformación digital
- Cohesión social y territorial
- Igualdad de género

Estos 4 ejes de trabajo principales se desarrollan a través de 10 políticas palanca, que a su vez se integran en 30 componentes diferentes. A partir del componente del PRTR **componente 22 (Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión)** en el que se impulsaba la digitalización de los servicios sociales, el **Principado de Asturias hace una apuesta clara por la modernización del sistema Asturiano de Servicios sociales** generando la planificación e implementación de proyectos relacionados

con esta área, siendo de las primeras Comunidades Autónomas de España que **diseña diferentes acciones relacionadas con transformaciones digitales destacando la aprobación de la Estrategia Digital del Principado de Asturias (2021-2024)** definida en su momento por la Dirección General de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial

En este contexto Consejería de Derechos Sociales y Bienestar en 2021 diseña la **I Estrategia de Transformación digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales 2021 - 2024**, siendo la primera Comunidad Autónoma de España en definir una hoja ruta global para transformar los servicios sociales a nivel tecnológico generando impacto social. Desde esta consejería se tenía claro que no se quería desarrollar proyectos aislados de tecnología de servicios sociales, sino desarrollar una estrategia con objetivos globales donde hubiera una coherencia entre objetivos globales y proyectos concretos. De esta manera nace la I Estrategia de Transformación digital del sistema asturiano de Servicios Sociales, cuyos objetivos principales eran:

- Objetivo 1: Mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios a través de la transformación digital.
- Objetivo 2: Impulsar la comunicación y la capacitación digital en la organización y en los ciudadanos mediante el uso de nuevas herramientas digitales y nuevos procesos
- Objetivo 3: Impulsar la innovación tecnológica y social para la generación de nuevos servicios

El principal proyecto de esta primera Estrategia fue Historia Social Única Electrónica, como sistema de información de los servicios sociales asturianos.

La Consejería de Derechos sociales de Asturias tiene claro que esta apuesta tecnológica para reforzar el cuarto pilar del estado de bienestar no es circunstancial, sino que es algo estructural dentro de la hoja de ruta de la política social del Gobierno del Principado de Asturias. Por ello, aunque los fondos europeos MRR finalizan en 2026, **es necesario seguir consolidando la digitalización de los servicios sociales de Asturias**, ya que eso supone ampliar y consolidar derechos sociales de ciudadanía. Esta apuesta por una innovación social de base tecnológica también es compartida por la dirección de Estrategia digital e inteligencia artificial, por ello desde la Dirección de Innovación y Cambio Social se apostó por generar la **II Estrategia de Transformación digital Sistema Asturiano de Servicios Sociales** durante el 2025 /2026.

Esta segunda estrategia de transformación digital del sistema asturiano de Servicios sociales se estructura en varios apartados:

- **Metodología Participativa.** Se realizaron 2 talleres de ideación, grupos focales, entrevistas personales, etc. Se escucharon a más de 100 personas de diferentes ámbitos de los servicios sociales y ámbito tecnológico para que la II estrategia tuviera coherencia con visión de los agentes claves de estos ámbitos.
- **Contexto normativo y estratégico.** Se expone la legislación y planes estratégicos de la Consejería de Derechos Sociales y de la Dirección General de Estrategia Digital e IA que contienen vinculación con la tecnología.
- **Misión, visión y valores éticos.** Se destaca la colaboración del Comité de Ética en la Intervención Social del Principado de Asturias en la elaboración de la II estrategia haciendo reflexiones compartidas sobre la ética y el uso de la Inteligencia Artificial.
- **Objetivos, líneas y medidas.** Se concretan 3 objetivos, 6 líneas y 30 medidas con sus correspondientes indicadores.
- **Marco de gobernanza, planificación, mapa de agentes, y evaluación.**

En este artículo se exponen los contenidos más importantes de dicha II estrategia de transformación digital del SASS.

3.3. Análisis de la situación de la transformación digital en el Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) sociales

Antes de definir una hoja de ruta que impulse la transformación digital del SASS, es importante comprender el contexto de partida y conocer con la realidad sobre la que se va a actuar.

Con este fin, se realizó un análisis de situación mediante la metodología DAFO, orientado a identificar las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sistema. Este ejercicio permitió disponer de una visión compartida de los factores internos y externos que pueden influir en el proceso de transformación digital y que, por tanto, deben ser considerados en la definición de la estrategia.



El análisis fue elaborado de forma colaborativa por los y las profesionales participantes en los distintos grupos de trabajo, incorporando perspectivas diversas y conocimiento experto sobre el funcionamiento actual del sistema.

Debilidades • Fragmentación de los sistemas de información • Interoperabilidad limitada con terceros • Complejidad administrativa y barreras de accesibilidad. • Dificultad de adaptación tecnológica a cambios normativos • Gobernanza digital aún no consolidada • Inestabilidad profesional y déficit de talento especializado	Amenazas • Envejecimiento demográfico sostenido y cronicidad • Multiplicidad de actores y niveles administrativos • Persistencia de la brecha digital • Riesgo para la sostenibilidad de los presupuestos • Riesgos éticos y jurídicos de las nuevas tecnologías • Dificultades para la innovación y el intercambio de datos • Brecha territorial y acceso desigual a servicios digitales
Fortalezas • Compromiso institucional con la transformación digital • Consolidación de HSUE • Marco normativo en desarrollo • Orientación a la atención centrada en la persona. Estrategia CuidAs • Apoyo del Comité de Ética en la Intervención Social	Oportunidades • Innovación digital al servicio del bienestar • Impulso de la atención domiciliaria • Impulso en capacitación digital • IA y análisis de datos • Alianzas estratégicas

• Alineación con la Delegación de Protección de Dato • Experiencia en inclusión sociodigital • Aceptación del cambio • Compromiso profesional	• Interconexión del sistema • Escalado de la innovación • Innovación social digital
--	---

3.4. Visión, misión y objetivos compartidos para el futuro de los servicios sociales

Toda estrategia pública de transformación digital necesita definir con claridad su misión, su visión y sus objetivos, ya que estos elementos permiten orientar la acción pública -institucional, ordenar las prioridades y dotar de coherencia al conjunto de actuaciones previstas.

Aprovechamos para recordar que la **misión** delimita la finalidad institucional de la estrategia y explicita el propósito que justifica su puesta en marcha; **la visión** establece el escenario futuro al que se aspira, configurando un marco compartido de referencia para los distintos actores implicados; **y los objetivos con las líneas estratégicas y medidas operativizan** dicha orientación estratégica mediante metas verificables, priorizadas y evaluables. En definitiva, la estrategia actúa como un instrumento de gobernanza, planificación y evaluación de política pública, capaz de alinear decisiones políticas, capacidades organizativas, recursos tecnológicos y necesidades sociales. **La Misión y Visión de esta hoja de ruta de transformación digital de los servicios sociales asturianos es la siguiente:**

- **La misión de la IIETDSASS es impulsar una transformación digital inclusiva, ética y centrada en la persona, alineada con la finalidad última de los servicios sociales: mejorar la calidad de vida de la ciudadanía,** especialmente de aquellas personas que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad. Esta transformación debe contribuir a reforzar la universalidad, accesibilidad y eficacia del Sistema Público de Servicios Sociales.
- **La visión de la II Estrategia de Transformación Digital del SASS describe hacia dónde se quiere avanzar. Esta es consolidar un Sistema Asturiano de Servicios Sociales más personalizado, inteligente,** ágil y proactivo, capaz de anticiparse a las necesidades de la ciudadanía y de fortalecer su papel como cuarto pilar del Estado del

Bienestar. La transformación digital se concibe como una palanca para mejorar la atención, optimizar la gestión y generar mayor valor público.

La II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) 2026–2030 persigue los siguientes **objetivos**:

1. Impulsar el Sistema Asturiano de Servicios Sociales a través de la tecnología, situando a la ciudadanía en el centro. Colocar a las personas en el centro de la Estrategia es clave para la transformación de los servicios sociales en el Principado de Asturias. Este enfoque permitirá avanzar hacia una ciudadanía con derechos sociales plenamente garantizados y empoderada, utilizando la tecnología como una herramienta al servicio de unos servicios sociales más accesibles, eficaces y orientados a las necesidades reales de la población.

2. Consolidar y evolucionar los sistemas de información desarrollados en el marco de la I Estrategia e impulsar infraestructuras digitales, especialmente en lo relativo al dato. Durante la I Estrategia de Transformación Digital se han desarrollado el sistema de información HSUE, junto con los sistemas SIGMAS y SIGDEAS, así como otros sistemas que comienzan a integrarse o conectarse con HSUE. En este contexto, los principales retos son:

- Consolidar los sistemas de información existentes.
- Garantizar un mantenimiento eficiente y sostenible.
- Desarrollar evolutivos que permitan adaptar los sistemas a las nuevas realidades sociales y normativas.
- Impulsar infraestructuras digitales seguras, eficaces y sostenibles, reforzando una política sólida de gobernanza del dato.

3. Apoyar la praxis de los y las profesionales del Sistema Asturiano de Servicios Sociales. La Estrategia persigue acompañar a los y las profesionales del SASS en los cambios culturales y tecnológicos asociados a la transformación digital, con el objetivo de reducir la carga administrativa y facilitar que puedan centrarse en tareas de mayor valor añadido, especialmente en el acompañamiento social a la ciudadanía.

3.5. La transformación digital con propósito: valores éticos que orientan la transformación digital

En la II estrategia de Transformación Digital del sistema Asturiano de Servicios sociales una clave principal es una transformación digital guiada por un uso

responsable y ético de la misma. La aplicación de la digitalización en general en Servicios Sociales y especialmente de la inteligencia artificial (IA) en los servicios sociales puede mejorar la práctica diaria de profesionales en cuanto a eficiencia, identificación de recursos, economización de tiempo, etc... así mismo, también puede ser muy útil para la ciudadanía, agilizando y facilitando trámites, reduciendo listas de espera, mejorando el seguimiento de trámites, etc.. Sin embargo, plantea importantes consideraciones éticas que deben abordarse para proteger los derechos y la dignidad de las personas, especialmente de aquellas en situación de vulnerabilidad. La estrategia explicita claramente:

"La IA puede apoyar la intervención social, pero no reemplazar el juicio profesional, la relación de ayuda ni las habilidades humanas necesarias para comprender matices, contextos vitales y señales emocionales que no son plenamente captables mediante algoritmos"

Una de las fortalezas identificadas en DAFO fue contar con la colaboración del Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias (CEIS) de la Consejería de Derechos Sociales como apoyo en este proceso. Por ello se les solicitó consideraciones éticas a tener en cuenta en la hoja de ruta de la transformación digital del SASS.

A continuación, los valores y principio éticos propuestos por el CEIS:

1. Dignidad: reconocimiento del valor intrínseco de toda persona.
2. Humanización de la atención: la IA complementa, pero no sustituye, el trato humano y empático.
3. Justicia social y no discriminación: prevención y mitigación de sesgos algorítmicos, garantizando la equidad.
4. Personalización de la atención: respeto a las preferencias, deseos y participación activa de las personas.
5. Privacidad y protección de datos: confidencialidad, consentimiento informado y uso responsable de datos sensibles.
6. Intimidad: protección de la imagen, el honor y la vida privada de las personas.
7. Transparencia: decisiones explicables, comprensibles y auditables.
8. Responsabilidad: identificación clara de responsables humanos de las decisiones automatizadas.
9. Autonomía y consentimiento: adaptación de apoyos para garantizar decisiones informadas, conforme a la Ley 8/2021 por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
10. Equidad en el acceso a la tecnología: sistemas inclusivos, con alternativas presenciales y apoyos para quienes lo necesiten.

Estos principios son pioneros en el panorama de los servicios sociales y la inteligencia artificial en España, ya que hay pocas Comunidades Autónomas que expliciten en una estrategia oficial la importancia del uso ético de la IA en Servicios Sociales. Estos principios están alineados con el nuevo código deontológico de Trabajo social en España (Consejo General del Trabajo Social, 2026), dicho Código fue presentado por Beatriz Díaz Pérez (presidenta de la Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo Social en España, además ejerce como presidenta del Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias) en el XV Congreso Estatal e Internacional y III Iberoamericano de Trabajo Social celebrado en Gijón el pasado mes de mayo de 2026, dicho Código dedica todo una serie de artículos al ámbito de la tecnología como el Artículo 121:

"El uso de la Inteligencia Artificial o cualquier otro medio tecnológico no exime a la profesional de su responsabilidad sobre el diagnóstico social, el plan de intervención o cualquier otro proceso de su actuación profesional."

Por todo ello, el principado de Asturias en 2026 está siendo un referente sobre ética y un uso responsable de la Inteligencia Artificial en el ámbito de los Servicios Sociales en España e Iberoamérica.

Tanto los principios éticos de la hoja de ruta de transformación digital del SASS y el código deontológico del Trabajo Social están en sintonía con el marco normativo actual como el Reglamento de Inteligencia Artificial (IA) de la unión europea 2024/1689- IA Act. El Reglamento clasifica los sistemas de IA en cuatro categorías de riesgo, con diferentes consecuencias jurídicas, es importante tener en cuenta estos niveles de riesgo para las IAs que se puedan aplicar en el contexto de Servicios Sociales

En conclusión, la digitalización, y más concretamente la inteligencia artificial, puede convertirse en una gran aliada para mejorar la intervención social, anticipar riesgos y optimizar recursos, siempre que se aplique desde un marco ético y normativo sólido y con medidas de acompañamiento que eviten nuevas desigualdades. La formación y el apoyo a los profesionales y a la ciudadanía, especialmente a las personas más vulnerables, serán elementos clave para garantizar que nadie quede atrás en este proceso de transformación digital.

3.6. La gobernanza, participación y la gestión del cambio: condición necesaria

La transformación digital de los servicios sociales en una comunidad autónoma es un proceso complejo que implica a una amplia diversidad de actores: consejerías, direcciones generales, entidades del tercer sector, profesionales del

ámbito social y tecnológico, y ciudadanía. En este contexto, contar con un modelo de gobernanza sólido, claro y bien estructurado no es solo recomendable, sino imprescindible para garantizar el éxito de la estrategia. De hecho, la II Estrategia de Transformación digital del sistema Asturiano de Servicios Sociales dedica todo un capítulo a ello.

La transformación digital de los servicios sociales no puede entenderse únicamente como un proceso de modernización tecnológica, como hemos señalado a lo largo de este texto, sino como una política pública compleja que requiere una gobernanza sólida, transversal y multinivel. En el caso del Principado de Asturias, esta necesidad resulta especialmente relevante cuando la estrategia digital que presentamos se articula institucional desde dos consejerías: Consejería de Derechos Sociales y Bienestar y la Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo,; por un lado, la Consejería competente en materia de derechos sociales, responsable del conocimiento sectorial, de las necesidades del sistema público de servicios sociales y de la orientación de la política social; por otro, la consejería con competencias transversales en presidencia, organización administrativa y digitalización, responsable del impulso tecnológico, la coordinación administrativa y la que da coherencia a una estrategia global de administración digital del Principado de Asturias

Esta distribución de responsabilidades exige superar una concepción fragmentada de la digitalización. La transformación digital de los servicios sociales afecta simultáneamente a procesos de atención, gestión de prestaciones, interoperabilidad de datos, historia social, coordinación sociosanitaria, relación con entidades locales, formación a profesionales y gestión del cambio, seguridad de la información y derechos de la ciudadanía. Por ello, su implementación requiere mecanismos estables de gobernanza que permitan alinear prioridades políticas, capacidades tecnológicas, conocimiento profesional, recursos presupuestarios y responsabilidades jurídicas y éticas.

Desde la perspectiva de la gobernanza pública, una estrategia digital eficaz debe disponer de estructuras de dirección política, coordinación técnica, seguimiento operativo y evaluación continua. La existencia de varias consejerías implicadas no debe interpretarse como una dificultad, sino como una situación normal de las políticas transversales contemporáneas. La clave reside en definir claramente los roles institucionales: liderazgo sectorial desde servicios sociales, liderazgo tecnológico y metodológico desde digitalización, generación de espacios compartidos de decisión para priorizar proyectos, resolver dependencias, gestionar riesgos y garantizar que la tecnología responda a necesidades reales del sistema de servicios sociales.

La OCDE en su publicación Digital Government Policy Framework (OCDE, 2020) plantea que el gobierno digital debe avanzar hacia administraciones “digitales por

diseño”, basadas en datos, abiertas, proactivas y centradas en las personas. Además, su manual sobre gobernanza del gobierno digital subraya que la transformación digital del sector público exige buena gobernanza, liderazgo, coordinación y desarrollo estable de estrategias digitales. Ha señalado que el gobierno digital requiere una gobernanza capaz de asegurar el desarrollo y la implementación estable de las estrategias digitales, así como de generar ecosistemas públicos digitales maduros. Desde esta perspectiva, la digitalización no se limita a incorporar herramientas, sino que exige capacidades institucionales, coordinación, liderazgo, uso estratégico de datos, orientación a las personas y diseño de servicios públicos integrados. En consecuencia, una estrategia digital de servicios sociales necesita órganos de coordinación que conecten la política social con la política digital.

En el ámbito de la gobernanza se debe señalar el **Reglamento Europeo de Interoperabilidad**, conocido como *Interoperable Europe Act* (European Union, 2024), dicho reglamento señala que las administraciones deben cooperar para que los servicios públicos funcionen de manera fluida a través de fronteras territoriales, sectoriales y organizativas. Este planteamiento es especialmente útil para una estrategia digital de servicios sociales, porque la interoperabilidad no es solo técnica: también es jurídica, organizativa, semántica y territorial.

Tal y como se pone de manifiesto en el análisis DAFO, el SASS se desarrolla en un entorno caracterizado por la participación de múltiples actores y niveles administrativos, configurando un **ecosistema especialmente complejo**. En este contexto, se identifican diversos factores que pueden condicionar el avance de la transformación digital:

- Participación de múltiples niveles administrativos (estatal, autonómico, local), entidades colaboradoras y agentes del tercer sector.
- Fragmentación histórica de los sistemas de información derivada del crecimiento progresivo del sistema público de servicios sociales, caracterizado por la coexistencia de múltiples iniciativas y actores, que requiere avanzar hacia una visión más integrada, una priorización compartida y sistemas de seguimiento y evaluación homogéneos
- Necesidad de fortalecer la coordinación entre el sistema de servicios sociales y el resto de los sistemas de protección como salud, empleo y educación, el objetivo final es proporcionar una atención integral, continuada y centrada en la persona.
- Desafíos relacionados con la alta rotación de los equipos y el envejecimiento de las plantillas

¿Cómo concretamos una buena gobernanza de la transformación digital del sistema asturiano de servicios sociales?

Para garantizar esta gobernanza, la IIETDSASS propone una **Línea Estratégica 1, Marco de Gobernanza de la Transformación Digital**.

Esta línea propone, entre otras medidas, la creación de una unidad técnica de transformación digital, encargada de coordinar la estrategia, actuar como interlocución con la Dirección General de Estrategia Digital e IA, así como hacer un seguimiento centralizado del mantenimiento y evolutivos de la HSUE, proyecto que debe considerarse estratégico dentro de la Consejería.

Por otra parte, otra acción propuesta es la creación de un Comité de Dirección para el Seguimiento de la Estrategia con el objetivo de coordinar las medidas compartidas y garantizar un seguimiento periódico.

Como se comentaba inicialmente, en el ecosistema de de servicios sociales participan profesionales de múltiples niveles, a esto hay que añadir la fortaleza identificada en el DAFO sobre la implicación, compromiso y buen hacer de los equipos del sistema. **La participación** ha sido un elemento clave en la elaboración de esta estrategia, pero también se considera imprescindible que siga acompañando su desarrollo e implementación, garantizando la implicación continua de los distintos agentes y favoreciendo la adaptación de las actuaciones a las necesidades y retos que puedan surgir.

A esto efectos, como acción, dentro de la **Línea estratégica 4, Cultura de Gestión del Cambio**, se propone la acción de creación Espacios ECOs (Espacios Colaborativos SocialAsturias). El objetivo es la creación y fomento de entornos híbridos (digitales y presenciales) para la colaboración entre profesionales, entidades, ciudadanía y administración. Estos espacios se orientarán a impulsar la transformación digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales mediante talleres, laboratorios de innovación, comunidades de práctica y dinámicas de co-creación. Los ECOs permitirán identificar necesidades, compartir soluciones tecnológicas, generar propuestas de mejora y fomentar el uso de herramientas digitales en el ámbito social.

Sumado a los conceptos anteriores: gobernanza y participación, es necesario también reforzar el concepto de **gestión de cambio**. La transformación digital requiere cambios estructurales, culturales de una organización, ya que implantar tecnología por sí sola no implica ninguna transformación sino digitalización. Por ello una óptima estrategia de gestión del cambio es fundamental dentro y fuera de la organización para un éxito en la implantación de soluciones tecnológica. En el contexto de la transformación digital, la gestión del cambio es el **conjunto planificado y continuado de actuaciones destinadas a preparar, implicar y apoyar a las personas y a la organización** en la adopción de nuevas

tecnologías, procesos y modelos de prestación, asegurando su integración efectiva en la práctica profesional y su sostenibilidad institucional. (Vial, 2019).

Desde nuestro punto de vista a partir de la literatura sobre transformación digital, gobierno digital, competencias profesionales y uso ético de la tecnología en el ámbito social, pueden identificarse cinco dimensiones especialmente relevantes para la gestión del cambio en los servicios sociales relacionados con este ámbito: profesional, organizativa, tecnológica, ciudadana y ético-jurídica. Esta clasificación está construida mediante la integración de diferentes marcos teóricos y orientaciones institucionales:

1. La dimensión profesional comprende la adquisición de competencias, conocimientos y capacidades que permitan incorporar las nuevas tecnologías a la práctica cotidiana.
2. La dimensión organizativa incluye la gobernanza, el liderazgo, la cultura institucional, el rediseño de procesos, la coordinación y la adaptación de las estructuras, elementos centrales en los procesos de transformación digital descritos por Kotter (1996), Hiatt (2006) y Vial (2019).
3. La dimensión tecnológica engloba la usabilidad, la interoperabilidad, la gobernanza del dato, la seguridad y la adecuación funcional de las soluciones implantadas.
4. La dimensión ciudadana se refiere a la accesibilidad, la inclusión digital, la participación y la orientación de los servicios a las necesidades de las personas, en consonancia con los principios de gobierno digital centrado en el usuario formulados por la OCDE (2020), esta entidad publicó un informe interesante titulado "El Marco de políticas de gobierno digital de la OCDE: seis dimensiones de un gobierno digital establece seis dimensiones para orientar la transformación digital del sector público"
5. Finalmente, la dimensión ético-jurídica incorpora la protección de datos, la confidencialidad, la transparencia, la equidad, la no discriminación y la preservación de los derechos de las personas usuarias fundamentados en los principios éticos de la federación internacional de Trabajadores sociales. (2018)

En el análisis de situación realizado inicialmente antes de definir la II Estrategia se identifica como debilidad la alta inestabilidad profesional, así como la falta de perfiles especializados en transformación digital, también como amenaza se identifica que la brecha digital aún persiste.

Junto a estos retos, el análisis de situación también puso de manifiesto importantes activos sobre los que construir. Entre ellos destaca el elevado compromiso profesional, así como la oportunidad que supone el impulso de la capacitación digital.

La gestión del cambio constituye un elemento transversal presente en otros ámbitos. Es necesario aprovechar las experiencias y buenas prácticas ya existentes para consolidar una cultura que facilite la adopción de nuevas formas de trabajo, el desarrollo de competencias digitales y la incorporación efectiva de la innovación en el día a día de los servicios sociales.

En este sentido, la II Estrategia define **Línea estratégica 4, Cultura de Gestión del Cambio**, con el objetivo de impulsar todo este proceso.

3.7. Los sistemas de información y el dato como elementos de transformación

La puesta en marcha del **sistema de información del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS), materializada en la Historia Social Única Electrónica (HSUE)**, experimentó un impulso decisivo durante el periodo 2023-2025 gracias a la financiación procedente del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR). Este proceso ha supuesto un elemento clave para avanzar en la transformación digital del sistema y consolidar una gestión más integrada.

No obstante, este avance no puede entenderse sin el trabajo preparatorio desarrollado en años anteriores. Entre 2015 y 2019 se llevaron a cabo actuaciones fundamentales que sentaron las bases jurídicas, funcionales y tecnológicas necesarias para hacer posible la implantación de la HSUE.

En el ámbito normativo, se impulsó el marco jurídico que debía dar cobertura a este proceso, destacando la aprobación de la Ley 4/2019, de 15 de marzo, de modificación de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales. Esta modificación incorporó el soporte legal necesario para el desarrollo de la Historia Social Única Electrónica como instrumento de gestión e intervención profesional dentro del Sistema Público de Servicios Sociales.

Paralelamente, se desarrolló un importante trabajo de definición funcional orientado a establecer las fases, prioridades y calendario de implantación de la HSUE. Este proceso se diseñó desde una perspectiva de calidad y gestión por procesos, permitiendo identificar y ordenar el funcionamiento del sistema. Como resultado, se elaboraron documentos estratégicos como el Mapa de Procesos, el Mapa de Sistemas y la definición de la Cartera de Servicios y Prestaciones Económicas, que posteriormente se concretó en el Decreto 74/2022, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

Finalmente, en el plano tecnológico, se avanzó en el diseño y puesta en marcha del Visor Piloto de la HSUE, concebido como una capa de integración capaz de

consultar y visualizar información procedente de los distintos sistemas de información preexistentes.

Sin embargo, el desarrollo de este proyecto no estuvo exento de dificultades. La evolución de la HSUE y del conjunto de iniciativas vinculadas a la transformación digital de los servicios sociales se vio condicionada por diversos factores que afectaron a su ritmo de avance. Entre ellos destaca la irrupción de la pandemia de la COVID-19, que obligó a reorientar esfuerzos y recursos hacia la gestión de la emergencia social y la atención de nuevas necesidades ciudadanas. A ello se sumaron diversos cambios organizativos y directivos, así como la propia complejidad de un proyecto transversal que requería coordinación entre múltiples agentes, administraciones y ámbitos de actuación.

Como se identificó en el análisis de situación inicial, la fragmentación de los sistemas de información continúa siendo uno de los principales retos del Sistema Asturiano de Servicios Sociales. Esta situación es consecuencia de la evolución progresiva del propio sistema público, de la incorporación de soluciones tecnológicas desarrolladas en distintos momentos y para diferentes ámbitos competenciales, así como de las dificultades organizativas, normativas y técnicas que han acompañado su desarrollo. Junto a estos retos citados, es necesario mencionar otros como la interoperabilidad y la brecha digital.

Por otro lado, el análisis DAFO también pone de manifiesto importantes fortalezas. Entre ellas destacan el elevado grado de compromiso institucional con la iniciativa, la existencia de un marco normativo en desarrollo que refuerza y orienta este proceso, y los avances logrados en materia de protección de datos gracias al trabajo coordinado con la Delegación de Protección de Datos del Principado de Asturias.

Con objeto de impulsar y consolidar la HSUE, en la IIETDSASS se propone la **Línea Estratégica 2. Sistema de Información del SASS**. En esta línea se desatacan acciones como el mantenimiento y evolución de otros sistemas de información del SASS y el necesario impulso de la interoperabilidad con otros sistemas de información.

A estas acciones mencionadas de carácter técnico, es necesario sumar la gobernanza y participación como condición indispensable y necesaria ya mencionadas y ampliadas en el apartado anterior.

Por otra parte, la transformación digital no consiste únicamente en incorporar nuevas herramientas tecnológicas y la digitalización de los procesos. El verdadero avance ocurre cuando las personas las comprenden, las adoptan y las integran en su forma de trabajar. Con objeto de impulsar esta cuestión se propone la **Línea Estratégica 4 (L4). Cultura de Gestión del Cambio**, con objeto de articular de forma coordinada la formación y acompañamiento, así como

comunicación clara reduciendo incertidumbres y alineando expectativas. Es necesario implicar, no solamente la dimensión profesional, sino también la dimensión organizativa, tecnológica, ciudadana y ético-jurídica mencionadas y ampliadas en el apartado anterior.

Otro de los ámbitos clave de esta estrategia, estrechamente vinculado a los sistemas de información, es la **calidad del dato**. Disponer de información integrada, fiable y accesible constituye un requisito esencial para mejorar la planificación, la toma de decisiones, la evaluación de las políticas públicas y la calidad de la atención prestada a la ciudadanía. Por ello, la **IIETDSASS incorpora la Línea Estratégica 3: Datos del SASS**.

En este sentido es necesario avanzar en la consolidación de un marco de trabajo estable en materia de gobernanza, calidad, interoperabilidad, responsabilidad compartida y uso avanzado de datos. A nadie se le escapa que para avanzar hacia modelos predictivos y otras aplicaciones de IA, es imprescindible disponer de datos de calidad, garantizando coherencia, seguridad, privacidad y utilidad.

En este ámbito ya se ha creado un espacio de trabajo en el marco de la Comisión de Gestión del Conocimiento de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, a través de la Subcomisión de Calidad del Dato, en colaboración con la Oficina del Dato del Principado de Asturias.

Este espacio de trabajo ha permitido identificar diversas acciones enmarcadas en la línea estratégica 3 Datos del SASS. Entre ellas destacamos el **diseño de un modelo de datos unificado en la Consejería**, como estructura común para representar, almacenar y gestionar los datos de forma coherente. También, merece la pena destacar diversas iniciativas de carácter estratégico que, pese a su elevada complejidad técnica, organizativa y de gobernanza, resultan fundamentales para la evolución del sistema y se encuentran plenamente alineadas con las políticas europeas en materia de datos.

Una de las acciones definidas es la creación de un **espacio de datos social**, concebido como un entorno seguro y gobernado para compartir, integrar y reutilizar datos procedentes de diferentes organismos y sistemas de información.

Estas acciones derivadas de las líneas estratégicas de sistemas de información y de datos del SAAS son instrumentos que **ayudarán a la mejora de toma de decisiones basada en evidencia y favorecer una prestación más coordinada y eficiente de los servicios públicos**.

Aunque se trata de una apuesta a medio y largo plazo, su desarrollo representa una oportunidad estratégica para situar al Sistema Asturiano de Servicios Sociales en línea con las tendencias europeas de gobernanza del dato y administración basada en el conocimiento.

3.8. Atención a la ciudadanía, administración digital e innovación social

El análisis de situación realizado permitió identificar diversos retos que condicionan la evolución del Sistema Asturiano de Servicios Sociales. Entre ellos destacan la complejidad administrativa y las barreras de accesibilidad, el envejecimiento demográfico y la persistencia de la brecha digital. A esto se suman las desigualdades territoriales existentes en el acceso a determinados servicios digitales.

Como puntos fuertes, el sistema cuenta con importantes fortalezas sobre las que construir las respuestas a estos desafíos. Entre ellas destaca la experiencia en materia de inclusión sociodigital a través de iniciativas como el proyecto Conect-AS, que ha permitido desarrollar metodologías, generar conocimiento y reforzar las competencias digitales de colectivos vulnerables. Asimismo, el actual contexto de innovación digital, teniendo en cuenta la IA, ofrece una oportunidad para diseñar nuevos servicios y canales de atención más accesibles, personalizados y adaptados a las necesidades de la ciudadanía.

En este marco, la II Estrategia de Transformación Digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales incorpora la **Línea Estratégica 5 (L5). Atención a la ciudadanía y administración digital**, orientada a maximizar los beneficios que las tecnologías digitales pueden aportar tanto a las personas usuarias del sistema como a los y las profesionales que lo gestionan. Esta línea impulsa actuaciones dirigidas a simplificar trámites y automatizar procesos administrativos, facilitar el acceso a servicios disponibles las 24 horas del día desde cualquier lugar, promover canales de atención accesibles y multicanal, y adaptar la comunicación a las características y necesidades de los diferentes perfiles de ciudadanía. El objetivo final es avanzar hacia una administración más cercana, inclusiva, eficiente y centrada en las personas.

Como proyecto tractor de esta línea estratégica destaca el desarrollo del Sistema de Coordinación Virtual de Agentes (COVA). COVA está concebida como una herramienta estratégica para avanzar hacia una administración más proactiva, capaz de anticiparse a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer respuestas más ágiles y coordinadas.

Volviendo al análisis de situación, resulta relevante destacar que entre las principales oportunidades identificadas se encuentran el impulso de proyectos piloto, el desarrollo de laboratorios de innovación y la creciente alineación con las políticas de **innovación social** vinculadas a la transformación digital. Estas oportunidades sitúan al Sistema Asturiano de Servicios Sociales en una posición favorable para explorar nuevas formas de intervención, colaboración y prestación de servicios que respondan de manera más eficaz a los retos sociales actuales.

En este sentido, durante los últimos años se han impulsado diversas iniciativas que contribuyen a la creación de un ecosistema de innovación social.

El reto está en consolidarlas y reforzar las alianzas existentes y genera nuevos proyectos que sigan ampliando este ecosistema. En este sentido se puede ampliar las acciones concretas en la **Línea Estratégica 6. Promoción de innovación y proyectos tecnológicos- sociales.**

Aquí jugará un papel importante la gobernanza ya comentada para crear un verdadero ecosistema de innovación social más allá de impulsar iniciativas aisladas.

3.9. Gestionar el cambio para transformar el SASS

La transformación digital del Sistema Asturiano de Servicios Sociales (SASS) constituye un **proceso de cambio organizativo profundo** y, como tal, un reto complejo que debe abordarse teniendo en cuenta múltiples factores. En este sentido, las aportaciones de **Kotter (2007) ofrecen un marco de referencia útil para comprender cómo impulsar cambios sostenibles en las organizaciones.**

Según este autor, los procesos de transformación deben desarrollarse de manera **progresiva, atravesando distintas fases** que permitan generar las condiciones necesarias para el cambio y consolidarlo en el tiempo. Cada etapa tiene su importancia y requiere **dedicación, liderazgo y una visión compartida.**

Un primer paso consiste en generar **conciencia sobre la necesidad de la transformación.** En el ámbito de los servicios sociales, esto implica poner en valor la importancia de la digitalización como **palanca para mejorar la atención a la ciudadanía y garantizar una gestión más eficaz y eficiente de los servicios y prestaciones.** Para ello, resulta fundamental que la organización sitúe esta transformación entre sus **prioridades estratégicas, la comunique de manera clara y la presente como una oportunidad de mejora.**

La transformación digital no puede entenderse únicamente como la implantación de nuevas herramientas tecnológicas y digitalización de proceso. Se trata de un proceso que requiere la participación activa de los equipos profesionales, la cooperación entre diferentes áreas y niveles organizativos, y la implicación de todas las personas que forman parte del sistema. En este contexto, **el liderazgo, el compromiso compartido y el trabajo colaborativo se convierten en elementos esenciales para impulsar el cambio y reforzar la motivación de**

los y las profesionales, favoreciendo que perciban sus **beneficios y contribuyan activamente a su desarrollo**.

Otro aspecto central señalado por Kotter es la necesidad de **comunicar una visión clara y compartida**. En el caso de la II ETDSASS, esta visión se concreta en la aspiración de consolidar un Sistema Asturiano de Servicios Sociales más personalizado, inteligente, ágil y proactivo, capaz de anticiparse a las necesidades de la ciudadanía y de reforzar su papel como cuarto pilar del Estado del Bienestar.

La planificación constituye igualmente un factor clave para el éxito del proceso. Disponer de una hoja de ruta clara, con objetivos definidos, actuaciones priorizadas y mecanismos de seguimiento, facilita avanzar de forma ordenada hacia la consecución de los resultados previstos. Resulta importante reconocer y visibilizar la contribución de los y las profesionales que participan en este proceso, reforzando su implicación y compromiso.

Kotter también destaca que las transformaciones organizativas requieren tiempo y que los cambios sostenibles no se producen de forma inmediata. Por ello, es fundamental **consolidar los avances alcanzados, generar resultados visibles** a corto plazo y aprovecharlos como impulso para continuar avanzando.

Finalmente, para que la transformación digital tenga un impacto duradero, es necesario **institucionalizar el cambio mediante estructuras de gobernanza, procesos, competencias y dinámicas de trabajo** que integren la digitalización en el funcionamiento ordinario del sistema. Solo de este modo será posible garantizar que la transformación digital trascienda la mera digitalización de procedimientos y contribuya a construir un modelo de servicios sociales más moderno, eficiente, integrado y centrado en las personas.

3.10. II Estrategia de Transformación Digital de los Servicios Sociales 2026-2030

Para conocer en detalle los objetivos, líneas de actuación y proyectos previstos, puede consultarse el documento completo en https://socialasturias.asturias.es/estrategia_transformacion_digital_sass

Línea Estratégica	Medida	Nombre
Línea Estratégica 1 · Gobernanza	L1M1	Unidad Técnica de Transformación Digital

	L1M2	Comité de Dirección de Seguimiento
	L1M3	Desarrollo normativo estratégico
	L1M4	Plan de Protección de Datos del SASS
Línea Estratégica 2 · Sistemas de Información	L2M5	Evolución y mantenimiento de la HSUE
	L2M6	Otros sistemas de información del SASS
	L2M7	Interoperabilidad con otros sistemas
Línea Estratégica 3 · Datos del SASS	L3M8	Modelo de datos único
	L3M9	Espacio de Datos Social
	L3M10	Lista de espera inteligente
	L3M11	Analítica de Datos Social
	L3M12	Cuadro de Mando Integral
	L3M13	Rediseño OBSERVASS
Línea Estratégica 4 · Gestión del Cambio	L4M14	Identificación de necesidades digitales

	L4M15	Formación profesionales del SASS
	L4M16	Modelo SECADI de acompañamiento
	L4M17	Agente IA acogida profesionales
	L4M18	Agente IA pliegos administrativos
	L4M19	Espacios ECOS
Línea Estratégica 5 · Ciudadanía y Administración Digital	L5M20	Visor ciudadano HSUE
	L5M21	Itinerarios inclusión sociodigital
	L5M22	Hiperautomatización (IDP/RPA)
	L5M23	Infraestructuras tecnológicas
	L5M24	Recomendador de prestaciones
	L5M25	Valoración vulnerabilidad social
	L5M26	Asistente conversacional Dependencia

	L5M27	Optimización SocialAsturias
	L5M28	COVA – Coordinador virtual
Línea Estratégica 6 · Innovación Social Tecnológica	L6M29	Laboratorios ALIS
	L6M30	Transferencia de casos de éxito

3.11. Bibliografía

Consejo General del Trabajo Social. (2026). *Código Deontológico del Trabajo Social*.

European Union. (2024). *Regulation (EU) 2024/903 of the European Parliament and of the Council laying down measures for a high level of public sector interoperability across the Union (Interoperable Europe Act)*. Official Journal of the European Union.

European Union. (2024). *Reglamento de Inteligencia Artificial (IA) de la unión Europea 2024/1689- IA Act*. Official Journal of the European Union.

Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A model for change in business, government and our community*. Prosci Research.

Garcés Ferrer, Jorge. (2024). Tratado general de trabajo social, servicios sociales y política Social. Políticas de bienestar social. Tirant humanidades

International Federation of Social Workers. (2018). *Global social work statement of ethical principles*.

Kotter, J. P. (2007). *Liderar el cambio: por qué fracasan los intentos de transformación*. Harvard Business Review, 85(1), 83–90.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

4. LA ATENCIÓN A LA FRAGILIDAD DESDE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Autoría: M^a Covadonga López Antolín, trabajadora social, jefa de sección de recursos y programas para la atención a mayores.

mariacovadonga.lopezantolin@asturias.org

Palabras—clave: Autonomía, actividad significativa, red de apoyo-

Ilustración 1-: Programa



4.1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce como principal objetivo de la atención a las personas mayores el mantenimiento de su autonomía funcional, al definir el envejecimiento saludable como el proceso que permite mantener una vida autónoma y funcional.

En España, con la entrada en vigor de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia, se ha contribuido a que las diversas prestaciones relacionadas con el cuidado y atención a las situaciones de fragilidad, discapacidad y dependencia hayan ido adquiriendo de forma progresiva una mayor presencia.

El Sistema público de Servicios Sociales del Principado de Asturias y el Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD) han configurado una red de servicios y prestaciones dirigida a promover la autonomía de las personas mayores y personas con discapacidad, preservar sus derechos, así como prestar los apoyos esenciales para atender situaciones de dependencia.

Sin embargo, desde la entrada en vigor de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia (SAAD), la prioridad en el desarrollo de las políticas ha venido marcada por el acceso a recursos y prestaciones de las personas dependientes, especialmente de aquellos con un mayor grado de afectación y necesidad de apoyos.

En estos momentos, derivado del envejecimiento de la población, nos encontramos cada vez más con personas mayores que viven solas. Estas personas, si bien, no presentan una situación de dependencia que aconseje otro tipo de recursos y actuaciones de mayor intensidad, sí precisan de la articulación de un sistema de apoyos adecuados que permitan detectar e intervenir para atender a las situaciones previas a la dependencia y al aislamiento, favoreciendo que continúen desarrollando su vida en su entorno y lleven a cabo su proyecto vital. Para ello, resulta fundamental fortalecer la red comunitaria y desarrollar un cuidado de proximidad reforzando los recursos comunitarios y de proximidad.

4.2. Fundamentación y contexto

Asturias presenta el índice de envejecimiento más elevado de España. Este contexto demográfico genera nuevas necesidades sociales y sanitarias, especialmente en lo relativo a la prevención de la dependencia.

A ello se suma la problemática creciente de la soledad no deseada, una situación que incrementa el riesgo de aislamiento social, deterioro funcional y fragilidad.

Consciente de estos desafíos, la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, define en el año 2021 el modelo orientador que marcará la hoja de ruta en la atención en centros y servicios que ofrecen cuidados/apoyos de larga duración a personas adultas en el Principado de Asturias, y que se materializará en la Estrategia para la transformación del modelo de cuidados de larga duración a personas adultas en el Principado de Asturias, Estrategia CuidAs.

La citada estrategia contempla una serie de medidas y acciones a implementar, estableciendo expresamente en cuanto a la planificación del sistema de cuidados una línea de acción dirigida a la prevención de la dependencia y el apoyo a la fragilidad, a través de medidas como:

- Impulso y desarrollo de programas de detección y atención a la fragilidad dirigido a personas que viven en sus domicilios.
- Impulso y desarrollo de programas de apoyo a personas en situación de soledad no deseada y grupos de convivencia especialmente vulnerables.
- Programas de prevención del incremento de la dependencia.

Bajo este paraguas, y partiendo del creciente envejecimiento de la población mayor asturiana, el sistema asturiano de servicios sociales se enfrenta a desafíos, tales como:

- Desarrollar un sistema de cuidados en el que cobre peso la prevención desde una perspectiva comunitaria, mediante la integración de actuaciones de distintos sistemas desde una perspectiva integral y teniendo en cuenta la atención en el ámbito rural y urbano.
- Incorporar y reforzar las actuaciones específicas dirigidas a identificar y apoyar a personas y grupos de especial riesgo que viven en sus domicilios, previniendo la desinstitucionalización y favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su entorno y comunidad.
- Incorporar en las políticas públicas y las líneas estratégicas de intervención la atención a la fragilidad como una acción prioritaria en los servicios de atención a personas mayores.

En este contexto y a fin de atender las necesidades detectadas, desde la sección de recursos y programas para la atención a mayores de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, se inicia en el año 2024 un programa piloto con el fin de detectar e intervenir desde los centros de atención a personas mayores sobre aquellas situaciones de riesgo de dependencia y/o aislamiento, apoyando a las personas mayores que se encuentran en contextos de fragilidad.

4.3. Delimitación de la intervención

Tal y como establece el Ministerio de Sanidad, la fragilidad es un deterioro progresivo relacionado con la edad de los sistemas fisiológicos que provoca una disminución de las reservas de la capacidad intrínseca, lo que confiere una mayor vulnerabilidad a los factores de estrés y aumenta el riesgo de una serie de resultados sanitarios adversos. Su eje central es la funcionalidad, no el diagnóstico de la enfermedad.

Ahora bien, como se ha indicado, el programa nace con vocación de dar una respuesta a las necesidades de apoyo de las personas mayores frágiles, entendiendo la fragilidad tanto en los citados términos funcionales, como en una doble vertiente de intervención en la que de una manera integral se actúe sobre posibles situaciones de fragilidad psicosocial, dado que los condicionantes sociales y personales, influyen de manera directa en las situaciones de vulnerabilidad y riesgo, y en consecuencia de las pérdida de autonomía.

Es por ello, que el programa recoge una doble intervención en la que, bajo el modelo de atención centrada en la persona, se facilite la prestación de apoyos personalizados bajo una perspectiva integral.

4.4. Objetivos

El programa presenta como principales objetivos:

1. Detectar situaciones de fragilidad en el entorno de actuación de los centros de mayores en coordinación con los servicios de salud y servicios sociales de la zona.
2. Prevenir y/o retrasar la dependencia de personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y fragilidad que no se benefician de los recursos de dependencia por no tener un grado reconocido.
3. Promover la autonomía y favorecer el mantenimiento de las personas participantes en su domicilio y entorno habitual a través de apoyos personalizados.
4. Facilitar espacios que generen nuevas relaciones interpersonales y amplíen las redes sociales de los participantes, promoviendo su participación en la comunidad.
5. Favorecer el desarrollo personal y el bienestar emocional, a través de la participación en actividades significativas que fomenten el sentimiento de utilidad, la comunicación y la socialización. sociales.

4.5. Personas Destinatarias

La intervención está diseñada para prestar atención a personas adultas en situación de fragilidad funcional y/o psicosocial o riesgo de dependencia. Con especial atención a las siguientes situaciones:

- Personas con deterioro cognitivo leve.
- Personas con enfermedades crónicas, que dificultan su día a día.
- Personas mayores cuidadoras.
- Personas mayores que viven situaciones de soledad no deseada o aislamiento social.
- Personas mayores con problemas de índole social: proceso de duelo, necesidad de nuevas redes sociales, desarraigo por cambio de domicilio/entorno, etc.
- Personas con valoración de dependencia que no han alcanzado la puntuación suficiente para grado I.
- Personas derivadas de los diversos recursos sanitarios del Principado de Asturias con diagnósticos que evidencien situaciones de fragilidad.

No obstante, lo anterior, si bien, en el diseño del programa se detectaron las situaciones indicadas, durante su desarrollo se ha realizado una valoración individualizada de cada una de las demandas de acceso recibidas a fin de determinar un potencial beneficio de participación en la intervención, no siendo

por tanto los ítems señalados determinantes y por tanto excluyentes en modo estricto.

4.6. **Ámbito de aplicación**

El programa se inicia en el año 2024 en cinco centros de atención a mayores dependientes de la sección de recursos y programas para la atención a mayores.

1. Centro de día para personas mayores dependientes y centro social de Pumarín (Oviedo)
2. Centro de día para personas mayores dependientes y centro social del Llano (Gijón)
3. Centro de día para personas mayores dependientes y centro social de la Felguera.
4. Centro de día para personas mayores dependientes y centro social de Pola de Lena.
5. Centro social de personas mayores de Mieres.

En esta primera fase se parte de una muestra en la que se tienen en cuenta las siguientes variables para la participación en el programa:

a) Atendiendo a la población

- Centros áreas urbanas, en concreto de las dos áreas urbanas con mayor población del Principado de Asturias, (Oviedo y Gijón) y mayor presencia de recursos de apoyo.
- Participación de centros de áreas semiurbanas, con menor densidad de población que las indicadas anteriormente, si bien, áreas con disponibilidad de acceso a recursos, pero con mayor dispersión para su acceso (cuenca del Nalón y cuenca del Caudal).

b) Atendiendo a la tipología de centro.

- Centros que disponen tanto de recurso de centro social y centro de día, en los que el programa se configurará como un espacio intermedio;
- Y presencia de un centro social sin servicio de atención a personas en situación de dependencia, en el que la iniciativa será un elemento de mayor intensidad a la oferta existente.

Esta primera etapa se inicia con un período de seis meses. Tras su ejecución, en el año 2025 el programa se amplía con una temporalidad de nueve meses y se incluyen dos centros más:

6. Centro de día para personas mayores dependientes y centro social de la Luz (Avilés), dando cobertura así a las tres grandes áreas urbanas.

7. Centro de día para personas mayores dependientes y centro social de Nava, a fin de incluir un área con mayor ruralidad, escasez de recursos de atención y dificultad de acceso a los mismos.

Tras esta segunda etapa, y a la vista de los resultados de evaluación obtenidos, en el año 2026 el programa se consolida en los siete centros de manera anual.

4.7. Áreas de intervención

La intervención con las personas participantes se desarrolla a través de cinco áreas de actividad definidas:

1. Área de estimulación cognitiva.

Se promueve el ejercicio cognitivo como un pilar del envejecimiento activo. La estimulación cognitiva se configura como factor clave para el bienestar y calidad de vida, en aras a:

- Prevenir enfermedades neurodegenerativas.
- Optimizar del rendimiento cognitivo y funcional.
- Retrasar de la aparición o evolución del deterioro cognitivo.
- Incrementar la autoestima y del estado de ánimo.
- Conservar la autonomía e independencia.
- Disminuir afecciones psicológicas, como la ansiedad y el estrés.
- Fomentar las relaciones sociales.

Para ello, en esta área se desarrollan actuaciones enfocadas en mantener la mente activa y entrenar los procesos y funciones cognitivas a través de la atención, el lenguaje, la concentración, la memoria, la orientación, entre otras.

2. Área de estimulación funcional.

Pretende dar respuesta profesional, coordinada y homogénea a las necesidades de las personas mayores, potenciando la autonomía funcional e independencia durante el proceso de envejecimiento y favoreciendo la permanencia en su entorno. Se centra en la importancia de la prevención precoz de la fragilidad para evitar que derive en discapacidad, interviniendo sobre:

- La longevidad saludable.
- La promoción y prevención.
- La detección y diagnóstico de la fragilidad.

Para ello se ponen en marcha actuaciones destinadas a:

- La detección del riesgo de caídas y la realización de actividades de prevención de caídas.
- Ejercicio físico multi-componente para personas mayores frágiles.
- Prevención de accidentes dirigido a personas mayores frágiles. Actividades de prevención.
- Potenciar el uso de prótesis visuales y auditivas para disminuir el aislamiento sensorial.
- Asesoramiento en materia de productos de apoyo y adaptación del hogar.

3. Gestión emocional a través de la expresión artística.

El objetivo de esta área es trabajar la gestión emocional a través de expresión artística mediante actividades significativas y de la preferencia de las personas participantes. A la par que favorecer la participación y las relaciones sociales a través del arte, promoviendo la cohesión del grupo.

Con esta intervención se busca que las personas participantes exploren y procesen sus sentimientos y emociones a través de vías simbólicas y sensoriales.

4. Musicoterapia.

- Se utiliza la música como elemento terapéutico y se trabaja para:
- Facilitar y promover la comunicación y las relaciones sociales.
- Mejorar la autoestima y aumentar la seguridad en uno/a mismo/a.
- Mejorar las funciones motoras, perceptivas y sensoriales.
- Favorecer el estado cognitivo general, estimulando especialmente la atención, la memoria y el lenguaje.
- Mejorar el estado de relación frente a desajustes emocionales y problemas de estrés.
- Estimular recuerdos positivos preservados.
- Fomentar la expresividad.

5. Espacio café.

Esta última área se implanta en la segunda fase del programa, año 2025, a demanda de las propias personas participantes y detectada, por parte de los profesionales de los centros, la necesidad de crear espacios de escucha en los que poder compartir y crear redes de apoyo.

Así nace este espacio, en el que de una manera distendida y bajo la coordinación de un profesional, las personas participantes conversan, se apoyan y fomentan la cohesión del grupo en torno a un café.

4.8. Otras actividades y talleres

Además de las áreas de intervención anteriormente señaladas, de manera complementaria, se organizan talleres y actividades de carácter extraordinario en colaboración con entidades y recursos de la comunidad en aras a reforzar y completar las actuaciones específicas ya recogidas, así como a dar respuesta a posibles demandas y necesidades que se puedan plantear en los distintos grupos durante el desarrollo de la intervención.

Dichas actividades y talleres se desarrollan tanto de a nivel de centro, como por ejemplo salidas y excursiones por la ciudad y entorno, visitas a museos, etc. Como de manera conjunta y coordinada para la globalidad de los centros, en este sentido cabe hacer especial referencia a la colaboración iniciada en el año 2025 con el Centro de Referencia Estatal para personas con discapacidad neurológicas, CREDINE, de Langreo, por el cual personal técnico del citado centro se desplaza a los centros piloto a fin de desarrollar actividades formativas y de capacitación teniendo como base la promoción de la autonomía personal, la prestación de apoyo psicosocial y la permanencia en el entorno.

4.9. Metodología

A través de este programa los centros de atención a personas mayores se configuran como espacios sociales abiertos a la comunidad, destinados a promover la autonomía personal, facilitar las relaciones sociales y la actividad significativa.

Se pone el énfasis en los centros como elementos facilitadores para:

- Desarrollar una estimulación global, integral y personalizada.
- Favorecer el acceso a actividades significativas.
- Integrar, crear redes y grupos de apoyo.
- Promover la presencia de las personas mayores en la comunidad y su participación.

Para ello, las personas usuarias participan de manera voluntaria en las distintas áreas de actividad según sus gustos y preferencias, de manera que pueden escoger todas o algunas de las áreas de actividad. El número máximo de participantes en cada área de actividad se determina en general en un grupo de doce personas.

Las actividades se desarrollan de lunes a viernes, programando una actividad por día para que aquellas personas que así lo deseen puedan acudir al centro a diario. Esto favorece la continuidad y la creación de hábitos y rutinas saludables.

El acceso al programa se realiza previa entrevista y valoración social por parte del área de trabajo social de cada uno de los centros.

4.10. Recursos Empleados

Además de los recursos propios de los centros, para el desarrollo e implantación del programa se ha precisado de los siguientes recursos:

a) Recursos humanos

Dirección y trabajador/a social de los siete centros que participan en el programa

Jefa de sección y trabajador social de la sección de recursos y programas para la atención a mayores.

Profesionales contratados para el desarrollo de las cinco áreas de actividad, con perfiles de: psicología, terapia ocupacional, licenciatura en bellas artes y musicoterapeuta.

En este sentido cabe indicar que a efectos de la contratación del personal indicado se han tenido en cuenta criterios de calidad tales como el conocimiento del modelo de atención centrada en la persona, la experiencia acreditada en la intervención con personas mayores y en el trabajo en centros y programas de prevención y atención destinados a personas mayores, entre otros.

b) Recursos económicos:

La inversión realizada desde el inicio del programa en el año 2024 asciende a más de 259.000 €, con la siguiente distribución:

Evolución Presupuestaria 2024-2026

AÑO	PRESUPUESTO
2024	Más de 38.000 €
2025	Más de 91.000 €
2026	Más de 130.000 €

Analizada la inversión desde el inicio del programa, se ha producido un incremento de la inversión pública del 342% en dos años.

En este sentido, es importante reflejar que el acceso y la participación en el programa no conlleva ningún coste para las personas participantes, prestándose el servicio de manera totalmente gratuita.

4.11. Evaluación

Definido y puesto en contexto el programa, procede reflejar y analizar los datos de evaluación obtenidos a través de esta intervención.

La evaluación del programa se estructura a partir de un enfoque metodológico mixto que integra indicadores cuantitativos y cualitativos, garantizando así la consistencia de los resultados.

1. Evaluación cuantitativa:

La evaluación cuantitativa se ha realizado principalmente a través de la recogida y registro de datos estadísticos relativos al número de participantes, sexo, participación en cada una de las áreas de actividad, vía de acceso...

2. Evaluación cualitativa:

Se ha realizado partiendo de dos líneas de trabajo; Por un lado, la evaluación de la calidad de vida de las personas participantes a través del uso de escalas estandarizadas y validadas; Y, por otra parte, tras el diseño de una encuesta de satisfacción con la percepción y opinión de las propias personas participantes.

Se incluyen, además, las aportaciones de informantes clave para detectar aspectos que no emergen fácilmente con las herramientas de evaluación utilizadas.

4.12. Datos de evaluación

Evaluación cuantitativa

Se han contabilizado 128 participantes, de los cuales 29 son hombres y 99 mujeres. La participación femenina supone por tanto el 80,4% del programa, frente al 19,6 % de participación masculina. Confirmando la tendencia observada en otros recursos como los centros de atención diurna y los centros sociales.

A continuación, se muestra la participación desglosada por centros.

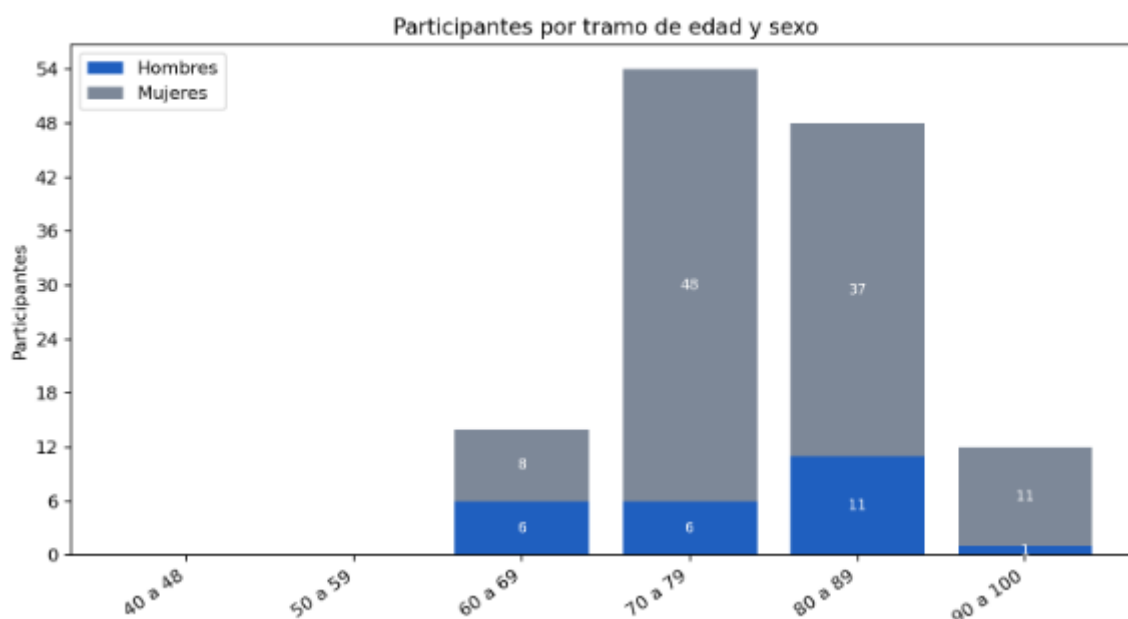
Centro	Hombres	Mujeres	Total
CSPM Pumarín	3	11	14
CSPM El Llano	4	12	16
CSPM Mieres	3	15	18
CSPM La Felguera	3	14	17
CSPM Nava	3	17	20
CSMP La Luz	5	10	15
CSPM Pola de Lena	3	25	28
Totales	24	104	128

El análisis de los datos muestra una distribución desigual de la participación entre los diferentes centros. Aunque todos los centros registran más mujeres que hombres, la intensidad de esta diferencia varía de manera significativa, con mayor participación, en términos totales, de los centros ubicados en las áreas de las cuencas y Nava.

No obstante, es preciso matizar que, partiendo de la premisa de un máximo de doce plazas por área de actividad, los centros del área urbana muestran una asistencia más regular, con menor rotación de participantes.

En conjunto, la participación femenina es claramente superior en todos los centros, lo que sugiere una mayor implicación de las mujeres en las actividades o programas analizados.

Perfil de edad



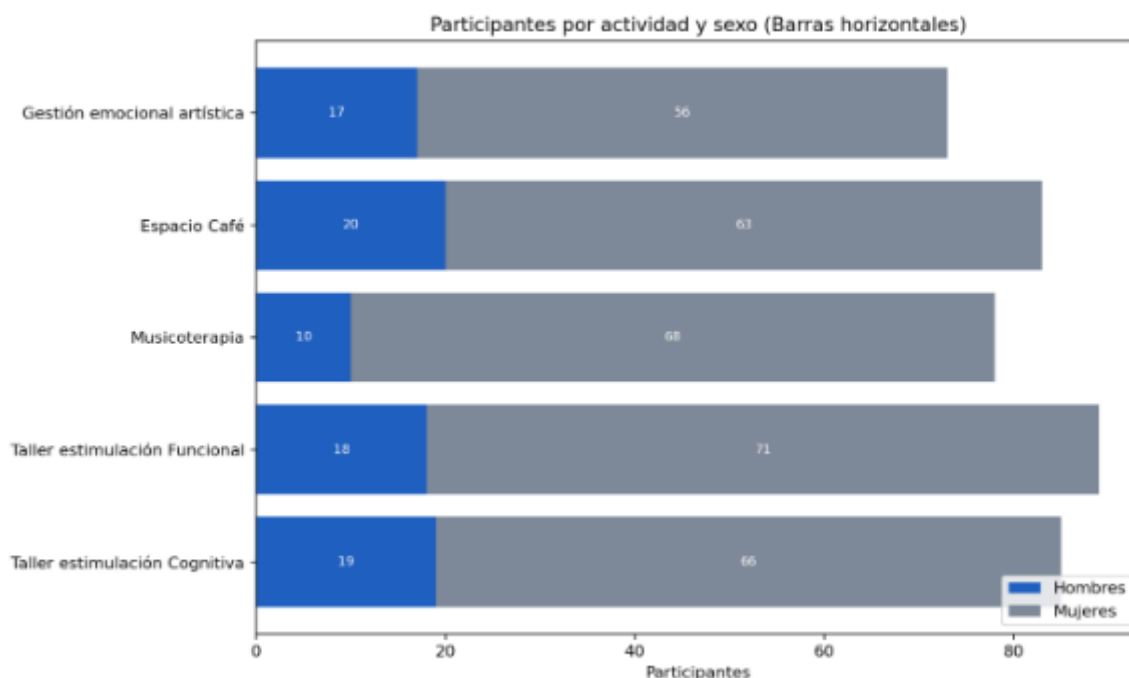
La distribución por edades confirma que la mayor parte de las personas participantes se concentra en edades avanzadas, más concretamente en los tramos de 70-79 años y de 80-89 años, que son los que registran los valores más altos, especialmente en mujeres.

La presencia de estos grupos de edad está alineada con las propias premisas establecidas por el Ministerio de Sanidad en su documento base sobre la intervención en fragilidad.

Cabe citar que se observa una presencia moderada de participantes entre 60-69 años, los cuales, si bien no se definen a priori como el grupo diana prioritario, las actuaciones de prevención se configuran esenciales en estos casos precisamente por el indicador de la edad.

El grupo de 90-100 años también cuenta con participación, aunque en menor cantidad, aspecto también significativo dada la naturaleza preventiva del programa.

Participación por actividad



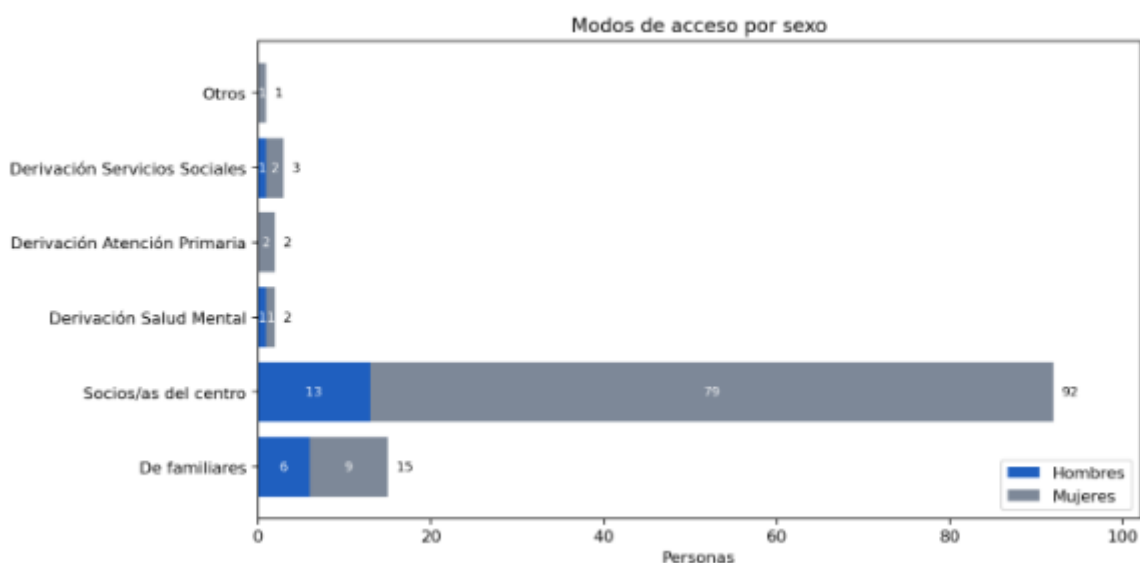
Los datos muestran una alta participación en todas las actividades, con un total de 408 personas participantes registradas, predominando claramente las mujeres.

Las actividades con mayor participación son el Taller de Estimulación Funcional (89 personas) y el Taller de Estimulación Cognitiva (85 personas).

Musicoterapia, Espacio Café y Gestión emocional a través de la expresión artística mantienen también cifras elevadas y bastante homogéneas.

En conjunto, los datos reflejan una buena acogida de la oferta de actividades

Vías de acceso

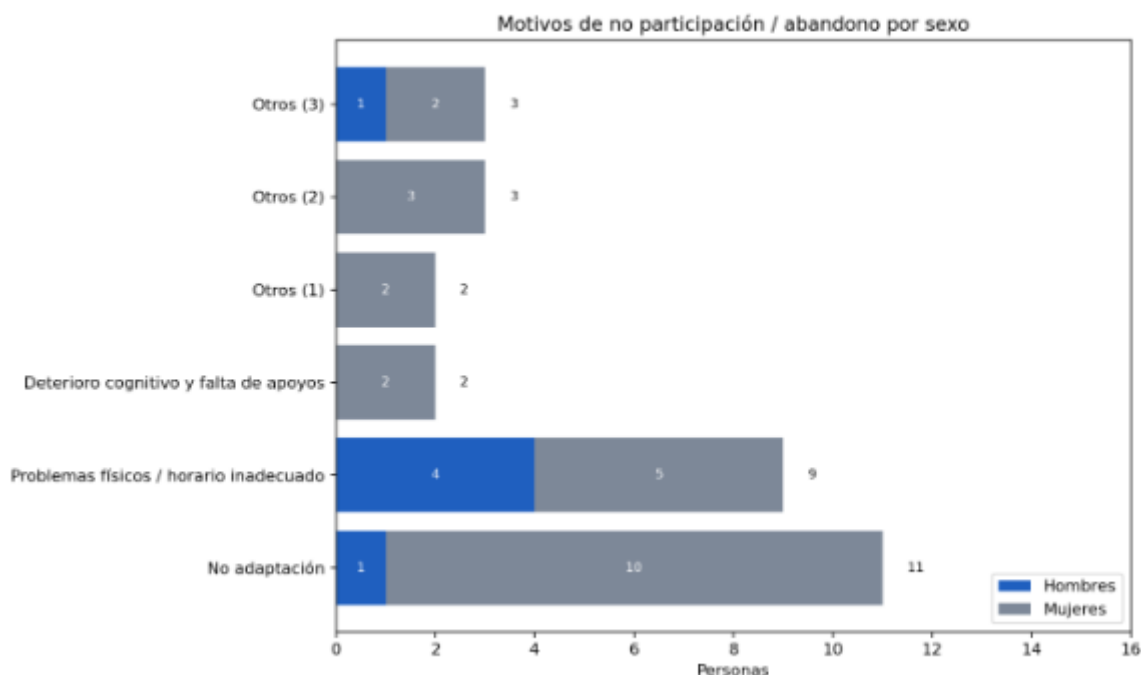


La vía más frecuente es la de personas socias del centro, que representan 92 accesos (80% del total), seguida de las familias.

Este aspecto refuerza la necesidad detectada por parte de los profesionales de los centros de atención a mayores sobre la relevancia de desarrollar actuaciones específicas para este perfil de población, además de poner en valor la intervención realizada desde los centros con las familias cuidadoras.

Por otro lado, se pone de manifiesto la necesidad de crear cauces de comunicación y coordinación con el resto de los recursos de atención comunitaria.

Bajas



Se registran 29 casos en los que las personas participantes han presentado dificultades o motivos que explican la no participación, no continuidad o abandono de las actividades. De estos casos, 24 corresponden a mujeres y 5 a hombres.

La no adaptación al programa constituye el principal motivo de baja identificado, con 11 casos, lo que constituye una alerta a revisar la metodología y personalización de la atención desarrollada en esos 11 casos, a fin de detectar posibles aspectos de mejora.

Evaluación cualitativa

Como se ha indicado, la evaluación cualitativa se ha realizado a través del empleo de dos líneas de trabajo:

1. Valoración de calidad de vida
2. Encuestas de satisfacción.

4.13. Evaluación de la calidad de vida

Para la evaluación de la calidad de vida se ha empleado la escala FUMAT. Esta escala es un instrumento de evaluación objetiva de la calidad de vida en personas mayores y personas con discapacidad, construido y validado por el Instituto

Universitario de Integración en la Comunidad (INICO) de la Universidad de Salamanca. Evalúa ocho dimensiones fundamentales:

- Bienestar Emocional (BE)
- Relaciones Interpersonales (RI)
- Bienestar Material (BM)
- Desarrollo Personal (DP)
- Bienestar Físico (BF)
- Autodeterminación (AU)
- Inclusión Social (IS)
- Derechos (DR)

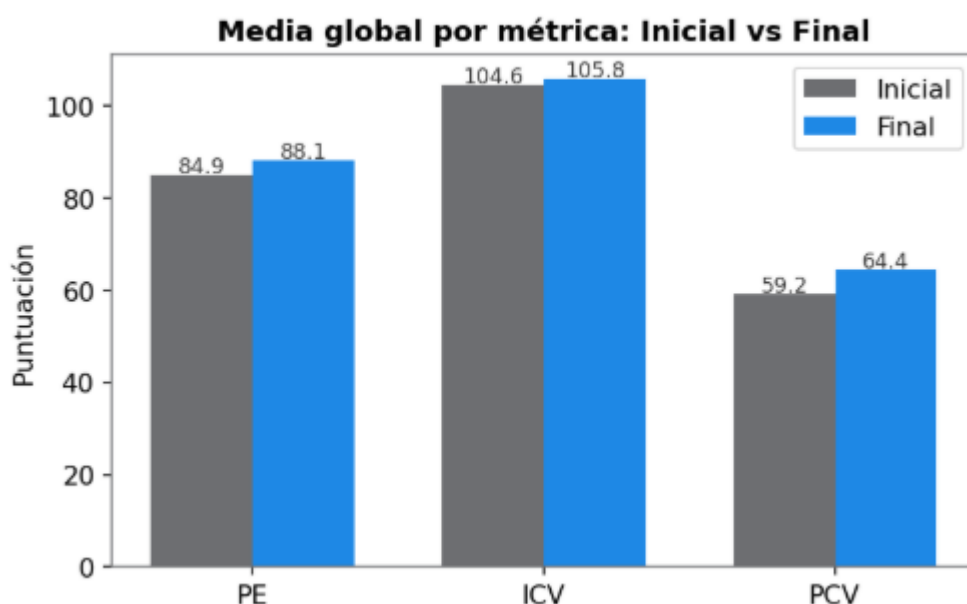
Para su medición, se ha aplicado la escala a todas las personas participantes en el momento de su incorporación al programa y tras la participación en el mismo.

El Índice de Calidad de Vida se obtiene sumando las puntuaciones estándar de las ocho dimensiones y transformando el resultado mediante los baremos oficiales de la escala FUMAT.

A continuación, se recoge un breve análisis de la evolución entre las puntuaciones iniciales y finales.

Resultados globales observados:

- El conjunto de centros presenta una mejora generalizada de la calidad de vida en la transición de la evaluación inicial a la final.
- La mayoría de las dimensiones muestran incrementos consistentes en la puntuación total, lo cual se asocia con un percentil superior según los baremos normativos.
- Muestra la subida global en las tres métricas; la mejora es más marcada en PCV y PE, y más contenida en ICV



Conclusiones: La calidad de vida global ha aumentado en todos los centros

Los resultados concuerdan con lo esperado según el propio manual de la escala FUMAT.

Las puntuaciones más altas indican mejoras en los ámbitos clave de la calidad de vida y en la eficacia de los apoyos proporcionados.

Las áreas más fortalecidas son:

- Autodeterminación
- Relaciones interpersonales
- Bienestar físico
- Derechos

Áreas que requieren mayor seguimiento:

- Bienestar material
- Desarrollo personal

Valoración de las encuestas de satisfacción

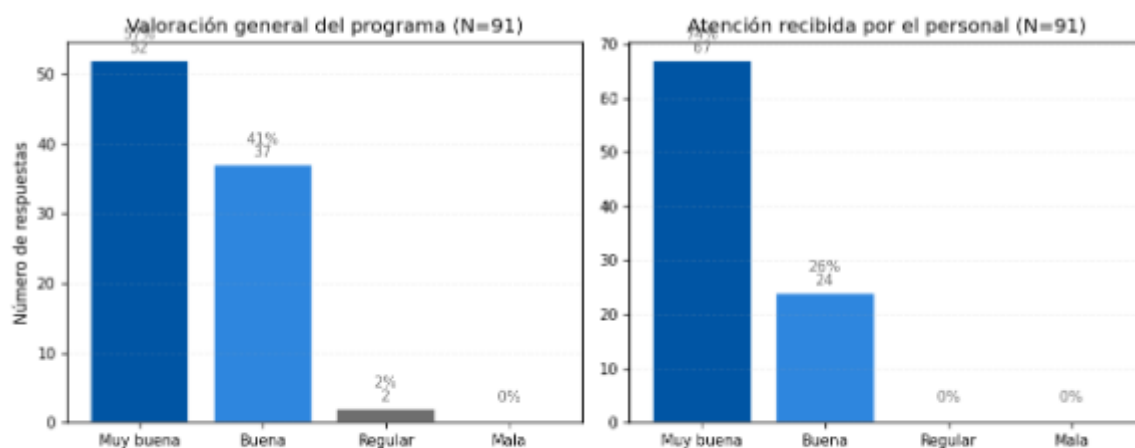
El programa tiene como objetivo fortalecer la autonomía, el bienestar integral y las relaciones sociales de las personas mayores participantes. Para ello se han analizado 91 encuestas recogidas en los siete centros participantes.

Las encuestas de elaboración propia y siguiendo los estándares de accesibilidad cognitiva recogen distintos aspectos, como los que iremos analizando a continuación.

Valoración general del programa

La valoración global es muy elevada:

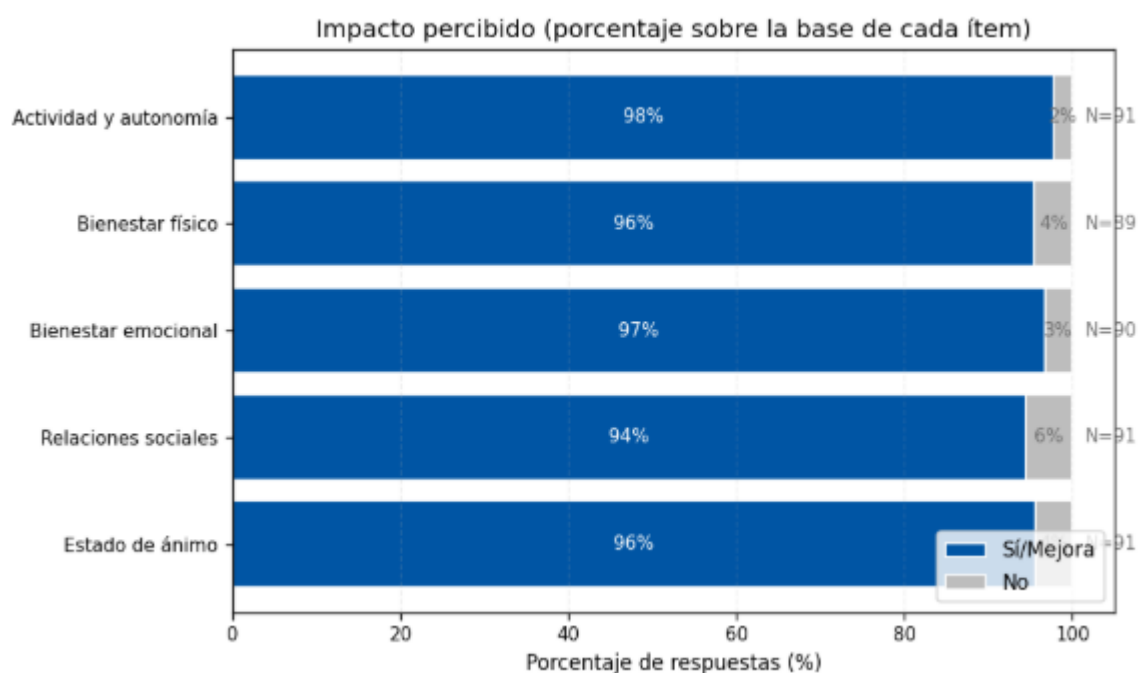
- Valoración general (N=91): 98% positiva (52 “Muy buena”, 37 “Buena”).



El programa obtiene un índice de satisfacción muy alto, con un 98% de valoraciones positivas.

En este sentido, la atención de los profesionales es uno de los puntos más fuertes del programa. Se destaca el trato humano, la cercanía y la calidad del acompañamiento.

Impacto percibido



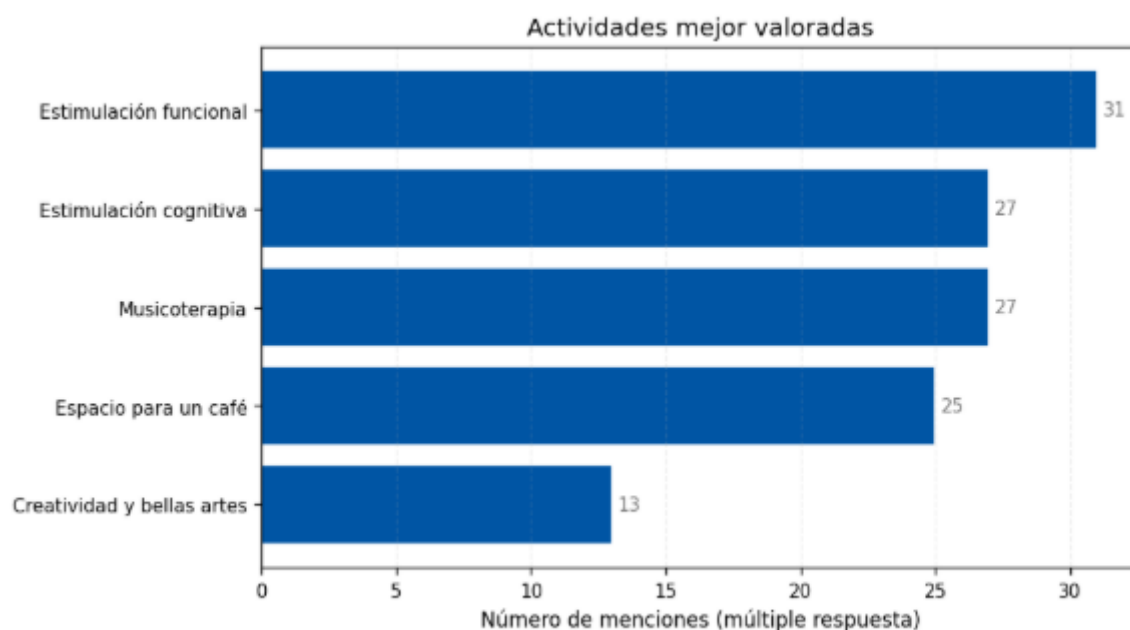
C:\Users\JCARLOLC\Downloads\fragilidad2025_impacto_percibido.png

- Estado de ánimo (N=91): 96% mejora.
- Relaciones sociales (N=91): 95% mejora.
- Bienestar emocional (N=90): 97% mejora.
- Bienestar físico (N=89): 96% mejora.
- Actividad y autonomía (N=91): 98% indica que ayuda a mantenerse activo/a.

Nota: Las bases varían porque no todas las personas contestan cada ítem.

El programa mejora de manera muy clara el bienestar emocional, físico y social, reforzando la autonomía y el estado de ánimo de la mayoría de participantes. La dimensión social —reducir la soledad y mejorar vínculos— muestra un impacto especialmente significativo.

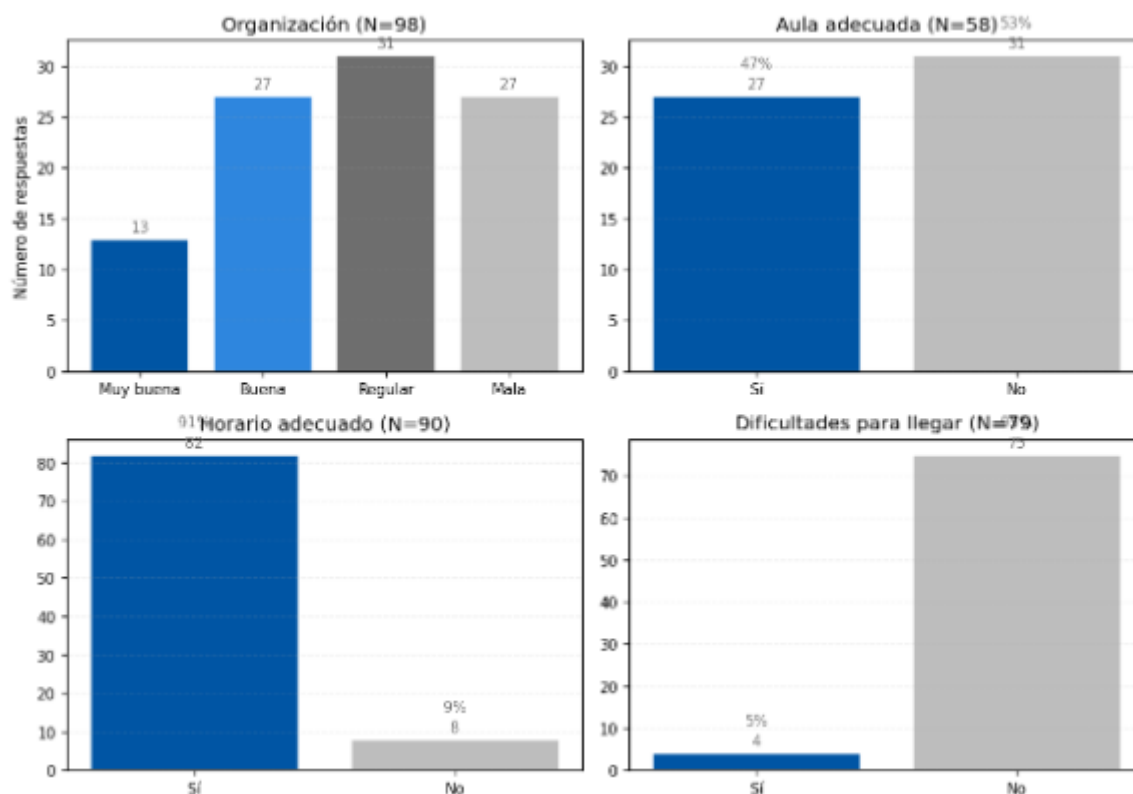
Actividades y preferencias



- Estimulación funcional (31)
- Estimulación cognitiva (27)
- Musicoterapia (27)
- Espacio para un café (25)
- Creatividad y bellas artes (13)

Las actividades que combinan movimiento, activación cognitiva y componente emocional son las más valoradas.

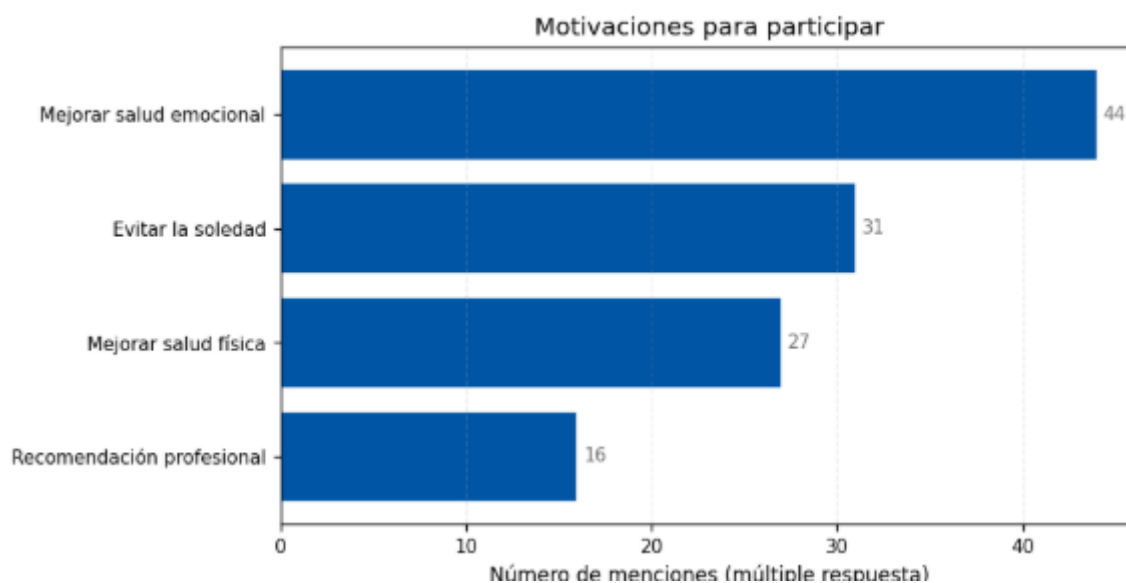
Organización y accesibilidad



- Organización (N=98): distribución amplia (13 Muy buena, 27 Buena, 31 Regular, 27 Mala).
- Aula adecuada (N=58): 47% Sí, 53% No.
- Horario adecuado (N=90): 91% Sí, 9% No.
- Dificultades para llegar (N=79): 5% Sí, 95% No.

La valoración es en general muy positiva, si bien, se plantean potenciales áreas de mejora, especialmente las relacionadas con aulas más adecuadas en algunos centros y pequeños ajustes de horarios, así como inclusión de servicio de transporte.

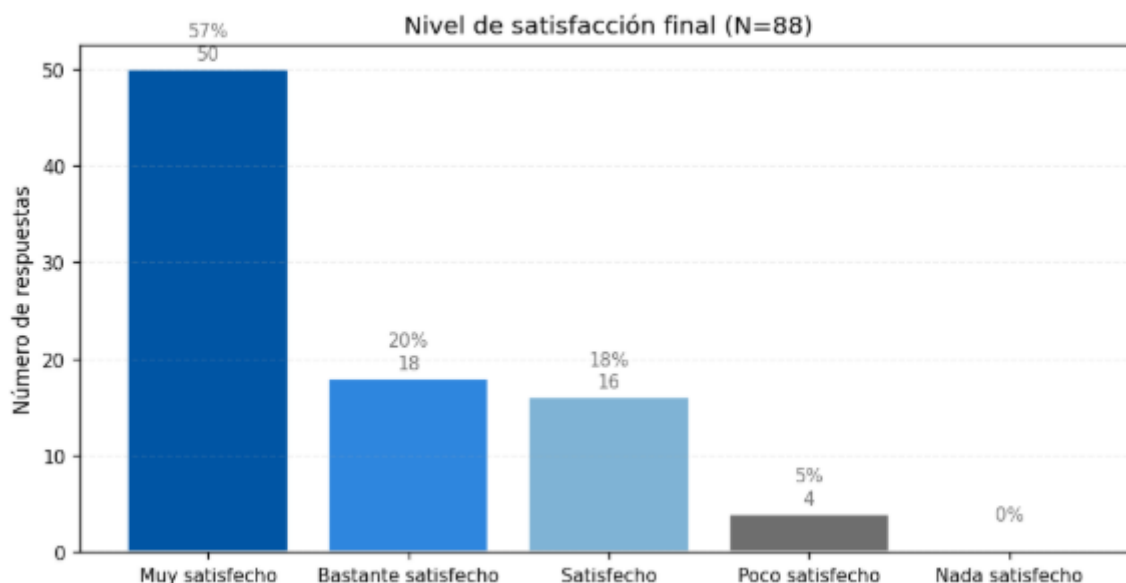
Motivaciones para participar



- Mejorar salud emocional (44)
- Evitar la soledad (31)
- Mejorar salud física (27)
- Recomendación profesional (16)

Se confirma que el programa responde a sus objetivos para atender la soledad no deseada, mejorar la salud emocional y reforzar la autonomía.

Nivel de satisfacción final



Resultado (N=88): 89% “alta o muy alta” (50 Muy satisfecho + 18 Bastante satisfecho), 16 Satisfecho, 4 Poco satisfecho, 0 Nada satisfecho

Un 89% de satisfacción alta o muy alta, consolidando al programa como una intervención eficaz y muy valorada.

4.14. Conclusiones

- Se pone de manifiesto el éxito del programa con un 98% de valoraciones positivas y una mejora significativa de los niveles de calidad de vida.
- La participación en el programa deriva en mejoras significativas en el bienestar de las personas participantes.
- Las actividades logran disminuir la soledad, mejorar la autopercepción y reforzar vínculos sociales.
- El factor humano y el equipo profesional son elementos clave. La atención recibida es valorada de forma excepcional en todos los centros.
- El programa contribuye y mejora la autonomía y la creación de redes de apoyo.

- Los datos muestran un impacto notable en actividad física y mantenimiento de rutinas saludables, así como en la participación y relaciones personales.

4.15. Propuestas a futuro

Creación y consolidación de un nuevo servicio de atención destinado a personas mayores en situación de fragilidad.

Ampliación de la cobertura del programa, a través de:

- Inclusión de nuevos centros y áreas territoriales.
- Incremento del número de plazas/horas de atención
- Avanzar en la coordinación con el sistema sanitario de atención primaria. Necesidad de un protocolo conjunto de actuación, derivación e intervención.
- Ampliación de servicios del programa:
- Servicio de transporte, especialmente en zonas rurales.
- Inclusión de nuevas tecnologías.
- Normalizar y estandarizar el procedimiento de acceso y de gestión de plazas.

4.16. Otros datos de interés

El 7 de mayo de 2026 tuvo lugar una jornada de presentación del programa y sus resultados en la cual participaron y fueron protagonistas las propias personas usuarias y los profesionales que día a día desarrollan esta iniciativa innovadora.

Con motivo de la presentación de resultados se elaboró y se presentó el vídeo “Vivir con autonomía ser, estar y participar. La voz de los protagonistas”, el cual puede consultarse en la página web de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

https://youtu.be/az7aDBmm0mw?si=I5p08Zpmlabwyr_8

https://youtu.be/TLOhGEWTb-w?si=8VztQHDv87_D7GGS

4.17. Bibliografía

1. Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias (2022). Estrategia para la transformación del modelo de cuidados de larga duración a personas adultas en el Principado de Asturias.

2. Ministerio de sanidad (2022). Actualización del documento de consenso sobre la prevención de la fragilidad y caídas en la persona mayor (actualizado en 2026)
3. Verdugo Alonso, Miguel Ángel; Gómez Sánchez, Laura Elisabet; Arias Martínez, Benito (2009). Evaluación de la calidad de vida en las personas mayores: La escala FUMAT. INICO
4. <https://socialasturias.asturias.es>

5. Deporte sin barreras a través del Pentatlón: liderazgo, inclusión y expansión del Pentatlón Adaptado

Autoría

- ✓ Club Pentatlón Triatlón

Resumen

El Club Pentatlón Triatlón Inclusivo se ha convertido en un referente en el ámbito del deporte inclusivo.



Fundado en 2023 y bajo la dirección de Ruth Gómez Álvarez, es el único club de Pentatlón en España y Europa que ofrece la práctica de las cinco disciplinas del Pentatlón Moderno a personas con diferentes tipos de discapacidad (física, intelectual, visual, auditiva y enfermedades neurodegenerativas).

Tras la celebración en 2024 de un evento pionero a nivel mundial de Para Laser Run, en 2025, el club logró un hito importante al conseguir la modificación de los estatutos federativos de la Federación española de Pentatlón Moderno, logrando que se reconociera oficialmente la práctica del Para Pentatlón.

El Club ofrece semanalmente la posibilidad de participar en las sesiones adaptadas de natación, esgrima, carrera y laser run, donde las personas deportistas con y sin discapacidad se entrenan juntas, promoviendo la convivencia entre deportistas con y sin discapacidad y el desarrollo personal, físico y técnico.

En el Club Pentatlón Triatlón participamos en competiciones dentro del ámbito del Pentatlón. Tomamos parte en eventos inclusivos en Asturias (organizados por la Federación Asturiana de Pentatlón Moderno) y en los Campeonatos de España (Federación española de Pentatlón Moderno).

Gracias a nuestros primeros pasos, y a la labor por la inclusión que realiza el club, en 2025, se celebraron los dos primeros Campeonatos de España de Para Laser Run y Para Obstáculos, con la participación de 13 deportistas con discapacidad del club, siendo los pioneros a nivel nacional, europeo y mundial.

El Club mantiene relaciones institucionales con diferentes entidades y administraciones públicas, contando con el apoyo del Ayuntamiento de Oviedo, y realizando jornadas y talleres para dicho ayuntamiento, así como para asociaciones de autismo y síndrome de Down en talleres inclusivos.

Perspectiva para el 2026: estamos diseñando circuitos para 4 Campeonatos de España y ampliando el desarrollo de la normativa del Pentatlón Adaptado. También estamos creando lazos de colaboración con otras comunidades autónomas de España y federaciones de pentatlón de otros países, como Portugal, para transferir nuestro conocimiento y replicar nuestro modelo de Para Pentatlón e inclusión deportiva.

Palabras clave: Para Pentatlón – Inclusión deportiva – Accesibilidad universal – Asturias inclusiva – Deporte adaptado

5.1. Origen y objetivos de la buena práctica

La iniciativa "Deporte sin Barreras a través del Pentatlón" nació en 2024 con la celebración del primer evento europeo de Pentatlón para personas con discapacidad en Oviedo. Este evento, conocido como el "Invitational European Para Laser Run", marcó un hito al ser el primero de su tipo en Europa, posicionando al club como un referente mundial en inclusión deportiva. Este momento histórico no solo destacó las habilidades deportivas de las personas con discapacidad, sino que también impulsó cambios significativos en las normativas del pentatlón moderno y dio inicio al Para Pentatlón en España y fue motor a nivel internacional.



Los principales objetivos y compromisos del Club son:

- Asegurar la participación plena en el Pentatlón Moderno y promover la accesibilidad universal.
- Transformar y colaborar con las estructuras federativas para fomentar la inclusión.
- Ofrecer una oferta deportiva estable a través de actividades adaptadas e inclusivas, convirtiendo a Asturias en una región más inclusiva.

- Generar un impacto social positivo.

5.2. Metodología y acciones concretas

Entrenamiento semanal inclusivo en el Para Pentatlón. Inclusión deportiva.

El club cuenta con deportistas síndrome de Down, TEA, discapacidad intelectual, visual, física y diferentes enfermedades neurodegenerativas.

- Natación adaptada: sesiones especializadas según la discapacidad.
- Esgrima inclusiva.
- Carrera y Laser Run: circuitos accesibles y mixtos, donde deportistas con diferentes discapacidades participan juntos en las mismas sesiones, además de sesiones adaptadas.
- Trabajo de fuerza, psicomotricidad y coordinación complementario.

Asistencia a competiciones

- En Asturias: eventos inclusivos organizados por la Federación Asturiana de Pentatlón Moderno.
- A nivel nacional: Campeonatos de España (Federación Española de Pentatlón Moderno).
- A nivel internacional: Para Commission UIPM (Unión Internacional de Pentatlón Moderno).



Colaboraciones

- Ayuntamiento de Oviedo. Participación en diferentes eventos dando a conocer nuestras actividades.
- Asociaciones: autismo, síndrome de Down (realización de talleres y jornadas).
- Federaciones: adaptación y creación de normativas y técnicas.
- Patrocinio del centro Dneuro. Centro especializado el paciente neurológico.

5.3. Conclusión

El Club Pentatlón Triatlón está comprometido con una inclusión deportiva real. Cada día, el Club trabaja bajo el liderazgo de su responsable, innovando en reglamentación y desarrollando sesiones deportivas pioneras.

Desde Oviedo, esta experiencia favorece el camino hacia un deporte donde la diversidad funcional es clave, promoviendo la cohesión social y la autonomía, y contribuyendo a una Asturias en particular y una sociedad, en general, más inclusiva.

5.4. Referencias

Club Pentatlón Triatlón. Pentatlón en silla de ruedas. <https://clubpentatlontriatlon.es/pentatlon-en-silla-de-ruedas/>
Gómez Álvarez, R. (2024, 12 de junio). Pentatlón moderno. <https://www.ruthtraine.es/pentatlonmoderno/>
Sportlife. (2025, 10 de febrero). Un club pionero de Pentatlón Inclusivo y Adaptado. https://www.sportlife.es/noticias/club-pentatlon-triatlon-club-pionero-pentatlon-inclusivo-adaptado_306045_102.html
UIPM. (2024, 17 de junio). Oviedo (ESP) hosts historic first European Invitational Para Laser Run. <https://www.uipmworld.org/printpdf/news-page/194957>

6. La IA en el servicio público: una herramienta que trabaja contigo, no por ti

La Consejería de Derechos Sociales y Bienestar pone a disposición de su personal una guía de 200 prompts para integrar la inteligencia artificial en el trabajo cotidiano con criterio, rigor y responsabilidad.

Autoría

✓ José Antonio Garmón. Director General de Innovación y Cambio Social

Resumen

La inteligencia artificial generativa está transformando el trabajo en la Administración Pública. Para aprovechar ese potencial con garantías, la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias ha elaborado una Guía de prompts de IA adaptada a Microsoft Copilot, el asistente integrado en el entorno M365 corporativo.

La guía reúne 200 instrucciones estructuradas denominadas prompts, distribuidas en 14 áreas de trabajo que reflejan las competencias reales de la Consejería: comunicación institucional, informes técnicos, elaboración de normativa, gestión de subvenciones, autonomía personal, infancia, inclusión social, discursos, correos y mucho más. Cada prompt es una plantilla lista para adaptar al caso concreto, con campos claramente identificados y notas de uso que alertan sobre los errores más frecuentes.

La guía parte de una premisa firme: la IA es un apoyo, no un sustituto. El resultado que genera debe revisarse siempre antes de utilizarse en ningún documento oficial. La responsabilidad final recae en la persona que da por válido ese resultado. El manual incorpora también un marco ético y jurídico con referencias al AI Act europeo, el RGPD y el Esquema Nacional de Seguridad, y pautas concretas para proteger los datos personales. Su objetivo no es que el personal trabaje menos, sino mejor: con más tiempo para lo que realmente requiere criterio humano.

6.1. Una herramienta que ya forma parte del trabajo

Hay una realidad que ya no admite debate: la inteligencia artificial está en las oficinas públicas. Está en los correos que se redactan con sugerencias automáticas, en los buscadores que anticipan lo que se quiere preguntar, en los asistentes que resumen reuniones o proponen estructuras de documentos. La cuestión ya no es si usar estas herramientas, sino cómo usarlas con cabeza.

Desde esa convicción nació la Guía de prompts de IA de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias, un manual práctico con 200 instrucciones estructuradas los llamados prompts, organizadas en 14 áreas de trabajo que reflejan exactamente lo que hace la Consejería cada día: redactar informes técnicos, gestionar subvenciones, comunicar en redes sociales, elaborar normativa, preparar discursos o responder correos. La guía está diseñada para ejecutarse principalmente en Microsoft Copilot, el asistente integrado en el entorno corporativo M365, aunque la mayoría de sus prompts funcionan igualmente bien en otras herramientas como Claude o ChatGPT.

La razón de fondo es sencilla: cuanto mejor se le explica a una herramienta de IA lo que se necesita, mejor es el resultado. Y para explicarle bien, hace falta saber cómo hablarle. Ese es exactamente el propósito de esta guía.

6.2. Por qué la IA facilita el trabajo en la Administración

Nadie que trabaje en una consejería desconoce la presión cotidiana: documentos que se acumulan, plazos que se solapan, informes que deben salir con rigor y en tiempo. La inteligencia artificial generativa no elimina esa presión, pero la alivia en puntos concretos del proceso.

Resumir un documento extenso que antes llevaba una hora de lectura puede hacerse ahora en minutos. Estructurar el esqueleto de un informe, proponer

opciones de redacción para distintos destinatarios, adaptar un comunicado técnico a lenguaje accesible para la ciudadanía, generar una primera versión de nota de prensa o preparar un calendario editorial mensual: todo eso entra dentro de lo que estos asistentes hacen bien cuando se les da la instrucción adecuada.

La guía describe con precisión qué tareas se prestan bien a la asistencia de la IA: resumir y comparar textos, redactar borradores en distintos registros, estructurar información dispersa, generar listas, tablas y ejemplos, adaptar un contenido a distintos públicos. Y también señala qué no hacen bien: garantizar exactitud factual sin verificación humana, conocer información reciente que no se les haya proporcionado, sustituir el juicio profesional en cuestiones sensibles o trabajar con datos personales sin garantías de protección.

Conocer los límites de una herramienta es tan importante como conocer sus capacidades.

6.3. Cómo se usa: la lógica del prompt

El Un prompt es, en esencia, una instrucción. Puede ser una frase corta o un texto estructurado de varios párrafos. La diferencia entre un prompt mediocre y uno bueno no está en la longitud, sino en la claridad. Cuanto más contexto aporta quien pregunta, más útil es la respuesta que devuelve el asistente.

La guía enseña a construir prompts siguiendo una estructura de siete componentes: el rol que asume el asistente, la tarea concreta que se le pide, el tema sobre el que debe trabajar, el contexto que orienta el resultado, el formato en que debe presentarse, el tono con que debe escribirse y las restricciones que debe respetar. A estos se pueden añadir datos aportados directamente por quien utiliza la herramienta. Lo que hace ese prompt es reducir el tiempo de la página en blanco y asegurar que el resultado tiene la forma y el tono adecuados. Pero hay algo que hay que señalar con claridad: antes de utilizar hay que verificar el contenido, sobre todo cuando hay enlaces, fechas, datos o referencia a normativa. El dato. Porque el asistente puede equivocarse y quien da por bueno el resultado es la persona que lo usa, no la máquina.

6.4. El responsable siempre es quien firma

Este es el principio más importante del manual, y merece subrayarse: la inteligencia artificial genera borradores, no documentos oficiales. El resultado de cualquier asistente es un punto de partida que debe revisarse, contrastarse y validarse antes de utilizarse en ningún expediente, comunicado o resolución.

Los modelos de lenguaje pueden cometer errores. Pueden inventarse datos que suenan plausibles, pero no son reales, confundir fechas de normas, perder

matices jurídicos importantes o reproducir sesgos que no se detectan a primera vista. No lo hacen por maldad, no tienen intenciones, sino porque su funcionamiento consiste en predecir texto probable, no en verificar la verdad.

Por eso la guía insiste en que la supervisión humana es siempre obligatoria. El resultado del asistente es un borrador, nunca el documento final. Quien firma, quien tramita, quien publica: esa persona es la responsable última de lo que aparece con el sello de la Consejería. La IA amplifica capacidades; no las sustituye ni asume responsabilidades.

6.5. Consideraciones éticas: usar bien lo que está a nuestra disposición

La guía dedica un apartado explícito a los principios éticos y jurídicos que deben orientar el uso de estas herramientas en la Administración Pública. No como un trámite legal de cumplimiento, sino como una reflexión genuina sobre lo que significa usar bien la tecnología cuando se trabaja para la ciudadanía.

El marco de referencia incluye el Reglamento de Inteligencia Artificial de la Unión Europea (el AI Act), el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y el Esquema Nacional de Seguridad así como la normativa autonómica. Ese marco no es una restricción al uso de la IA sino la garantía de que se usa con responsabilidad.

En la práctica esto se traduce en cinco principios. Primero, la protección de datos: nunca pegar información personal identificativa en herramientas que no ofrezcan garantías contractuales sobre su tratamiento. Segundo, la trazabilidad: conservar los prompts utilizados cuando el documento producido tenga relevancia administrativa. Tercero, la supervisión humana, ya señalada. Cuarto, la transparencia: cuando proceda, indicar que un texto se ha elaborado con apoyo de inteligencia artificial. Quinto, la verificación factual: ningún asistente garantiza la exactitud de los datos que ofrece, y quien firma asume la responsabilidad de haberlos comprobado.

Detrás de todo esto hay una pregunta más profunda: ¿qué tipo de Administración queremos ser? ¿Una que adopta la tecnología sin reflexión? ¿O una que la integra con criterio, al servicio de las personas? La guía apuesta claramente por lo segundo.

6.6. Un recurso vivo, construido para crecer

La guía no pretende ser definitiva. Las herramientas de IA evolucionan rápido, los contextos de trabajo cambian y el conocimiento que genera quien las usa en el día a día tiene un valor que ningún manual puede anticipar por completo. Por

eso el documento se plantea expresamente como un recurso vivo: las personas usuarias están invitadas a compartir mejoras, prompts que funcionan bien o adaptaciones que han resultado útiles en su área.

Los 200 prompts se distribuyen en 14 bloques temáticos: comunicación institucional y redes sociales, redacción de informes técnicos, elaboración y análisis de normativa, tramitación de convenios y subvenciones, justificación y valoración de subvenciones, innovación social, autonomía personal y dependencia, derechos sociales e inclusión, infancia y familias, cooperación al desarrollo e inmigración, resúmenes ejecutivos, discursos y actos públicos, y correos electrónicos. Cada bloque indica el perfil profesional al que va dirigido, explica el objetivo de esa sección y detalla los campos específicos que el personal debe completar con los datos de cada caso.

La estructura es siempre la misma para facilitar el aprendizaje: quien aprende a leer un prompt, aprende a leer todos. Y quien empieza a usarlos verá rápidamente que el tiempo ahorrado en la parte mecánica (la redacción del borrador, la estructuración inicial, la adaptación de tono) es tiempo ganado para lo que ninguna IA puede hacer: el criterio, la empatía, el conocimiento del contexto, la responsabilidad profesional.

6.7. Conclusión: tecnología al servicio del bien común

Integrar la inteligencia artificial en el trabajo público no es una cuestión técnica. Es una cuestión de valores. De cómo queremos que funcione la Administración, de qué tipo de servicio queremos ofrecer a la ciudadanía y de qué responsabilidades estamos dispuestos a asumir con las herramientas que tenemos a nuestra disposición.

La Guía de prompts de IA de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar es una respuesta concreta a esas preguntas. Dice que sí a la tecnología, con condiciones. Dice que la IA puede ayudar, pero no puede decidir. Que el borrador es solo un comienzo. Que el criterio profesional no se delega.

Y dice, con la misma convicción, que los equipos que aprenden a trabajar bien con estas herramientas tienen más tiempo y energía para lo que realmente importa: acompañar a personas, diseñar mejores políticas, dar respuestas más humanas a necesidades reales.

Eso, al final, es lo que define a una Administración que trabaja para la gente.

7. Comunidad, cuidados y conocimiento compartido: el legado del Congreso

Autoría

Beatriz Martínez Fernández. Gerente del Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias.
gerencia.cotsa@gmail.com

Este artículo se fundamenta en la experiencia organizativa y profesional desarrollada por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias en el marco del XV Congreso Estatal e Internacional y III Congreso Iberoamericano de Trabajo Social celebrado en Gijón del 28 al 30 de mayo de 2026.

Palabras clave: Trabajo Social, Comunidad, Cuidados, Deontología red de apoyo, Eco feminismo, Transformación Digital, Derechos Sociales-

Ilustración 1-: XV Congreso Estatal e Internacional y III Congreso Iberoamericano de Trabajo Social

Resumen

Del 28 al 30 de mayo de 2026, la ciudad de Gijón acogió el XV Congreso Estatal e Internacional y III Congreso Iberoamericano de Trabajo Social, organizado por el Consejo General del Trabajo Social y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias. Durante tres jornadas, cerca de 1.300 profesionales, docentes, investigadoras, estudiantes y representantes institucionales procedentes de distintos territorios compartieron conocimientos, experiencias y reflexiones en torno a los desafíos actuales y futuros de la profesión.



Bajo el lema “Con mirada crítica y paso firme: más Trabajo Social ante las amenazas globales”, el Congreso se configuró como un espacio de encuentro para abordar algunos de los principales retos que afectan a nuestras sociedades: las desigualdades sociales, el cambio climático, la sostenibilidad, los cuidados, el ecofeminismo, el buen trato, la salud mental, la vivienda, la participación comunitaria, la transformación digital y el fortalecimiento de los sistemas públicos de protección social.

Más allá de los contenidos académicos y profesionales, la propuesta congresual quiso proyectar una determinada forma de entender el Trabajo Social: una profesión comprometida con los derechos humanos, la justicia social, el cuidado de la tierra y la construcción colectiva de respuestas ante los desafíos compartidos.



La celebración del encuentro en Asturias permitió además incorporar elementos profundamente vinculados a la identidad y la cultura comunitaria del territorio. Conceptos como el filandón, la sestaferia o la folixa sirvieron como metáforas de valores que forman parte de la esencia del Trabajo Social: la escucha, la transmisión de conocimiento, el trabajo colectivo, la participación y los cuidados. Desde esta perspectiva, el Congreso constituyó no solo un espacio para debatir sobre el futuro de la profesión, sino también una oportunidad para reflexionar sobre aquello que le da sentido y la conecta con las comunidades con las que construye procesos de transformación social.

7.1. Los desafíos de una profesión en transformación

La celebración del XV Congreso Estatal e Internacional y III Congreso Iberoamericano de Trabajo Social en Gijón supuso una oportunidad para reunir a profesionales, docentes, investigadoras, estudiantes y representantes institucionales en torno a un objetivo común: reflexionar colectivamente sobre el presente y el futuro de una profesión llamada a desempeñar un papel esencial en la construcción de sociedades más justas, inclusivas y cohesionadas

Durante tres jornadas se sucedieron conferencias, comunicaciones, mesas de debate y espacios participativos que permitieron abordar algunos de los principales desafíos que atraviesan actualmente los sistemas de bienestar. La creciente complejidad de las necesidades sociales, el envejecimiento de la población, la crisis de los cuidados, los desplazamientos poblacionales, la

emergencia climática, la salud mental, la intervención social ante crisis y catástrofes y los efectos de la transformación digital.

Esta cita profesional contribuyó además a situar en el debate público cuestiones esenciales para el presente y el futuro de nuestras sociedades: desde la defensa de los derechos sociales, o la universalidad de los sistemas de protección, a la necesidad de reforzar las políticas públicas frente a las desigualdades y los procesos de exclusión, y puso de relieve la necesidad de abordar de forma integral los factores que condicionan la vida de las personas, teniendo en cuenta su relación con los territorios y las comunidades.

Sin duda este encuentro quiso ser algo más que un espacio para identificar problemas o compartir experiencias. Desde su concepción se planteó como una oportunidad para generar comunidad, fortalecer vínculos profesionales y reivindicar aquellos valores que históricamente han definido al Trabajo Social.

7.2. Asturias como inspiración para explicar el Trabajo Social

La inauguración del Congreso quiso situar a Asturias no solo como sede, sino también como fuente de inspiración para representar los valores que sustentan la profesión. Para ello tomó como referencia tres elementos profundamente arraigados en la cultura asturiana: el filandón, la sestaferia y la folixa.

El filandón, espacio tradicional de encuentro donde se compartían historias, conocimientos y experiencias, simboliza la importancia de la escucha, la palabra y la transmisión intergeneracional del saber. La sestaferia representa el trabajo comunitario y la convicción de que el cuidado de lo común requiere implicación colectiva. La folixa recuerda que las comunidades no solo afrontan juntas las dificultades, sino que también generan espacios de relación, participación y celebración, reivindicando el ocio como un derecho de todas las personas.

La referencia realizada por nuestra presidenta durante la inauguración a las mujeres que históricamente sostuvieron la vida y las redes comunitarias en nuestros territorios permitió reconocer los aportes de generaciones que desarrollaron prácticas de apoyo mutuo, cuidados y solidaridad, en un momento en que aún no existían buena parte de los recursos y sistemas de protección actuales.

Este reconocimiento enlazó además con uno de los ejes del encuentro, el feminismo, y de forma específica el ecofeminismo, entendidos como una invitación a repensar la sostenibilidad de la vida, la interdependencia y los cuidados como elementos esenciales para construir sociedades más justas, resilientes y sustentables. Reflexión que conecta con la propia historia del Trabajo

Social y con la contribución decisiva que las mujeres han tenido y continúan teniendo en la construcción cotidiana del bienestar colectivo.

Estos principios atravesaron buena parte de la propuesta congresual y se materializaron en múltiples espacios de participación y reflexión compartida. Desde las comunicaciones científicas hasta las conversaciones informales, desde las mesas temáticas hasta los espacios comunitarios y experienciales, el Congreso buscó favorecer el intercambio de conocimientos, el diálogo entre profesionales y la búsqueda compartida de respuestas ante desafíos complejos. Más que una referencia al territorio anfitrión, el filandón, la sestaferia y la folixa se convirtieron en una forma de explicar aquello que la profesión aporta a las comunidades: escucha, corresponsabilidad, participación y construcción colectiva.

7.3. Innovación, emergencias y nuevos ámbitos de intervención

En este contexto, la transformación digital apareció como uno de los procesos de cambio que están redefiniendo la intervención social y el funcionamiento de los sistemas de protección. El encuentro permitió reflexionar tanto sobre las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad, la coordinación y la capacidad de respuesta de los servicios, como sobre los riesgos asociados a la brecha digital, la deshumanización de las relaciones de ayuda o la generación de nuevas formas de exclusión. Las distintas reflexiones compartidas pusieron de manifiesto la necesidad de situar la tecnología al servicio de las personas y de los derechos sociales, entendiendo la innovación no solo como incorporación de herramientas más eficientes, sino también como una oportunidad para fortalecer la participación, los vínculos comunitarios y la inclusión social.

Asimismo, esta cita profesional permitió visibilizar ámbitos de intervención cada vez más relevantes para la profesión, como la actuación en situaciones de emergencias y catástrofes. En un contexto marcado por crisis climáticas, desplazamientos forzados y escenarios de creciente complejidad social, se puso de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo la preparación, coordinación y presencia del Trabajo Social en los dispositivos de respuesta y recuperación, garantizando una atención centrada en las personas y las comunidades afectadas.

7.4. Ética, identidad profesional y compromiso colectivo

Junto a estos debates, el Congreso reservó un lugar destacado a la reflexión ética y deontológica. La reciente aprobación del nuevo Código Deontológico del Trabajo

Social y la amplia participación en actividades específicamente orientadas al análisis de problemas éticos recordaron que los avances tecnológicos, metodológicos y organizativos deben desarrollarse siempre desde el respeto a los derechos humanos, la dignidad de las personas y los principios que orientan la práctica profesional.

La presencia del emblema profesional, coincidiendo con el sesenta aniversario de su creación, se convirtió de forma espontánea en uno de los símbolos más identitarios de esos tres días. Como punto de conexión para centenares de profesionales durante las jornadas, representó el vínculo entre la trayectoria histórica de la profesión y los desafíos que marcarán su futuro.

7.5. El legado del Congreso

Más allá de las cifras de participación o del número de actividades desarrolladas, la propuesta congresual dejó como principal legado el fortalecimiento de una comunidad profesional capaz de reflexionar conjuntamente sobre los desafíos presentes y futuros del Trabajo Social.

En un momento marcado por profundas transformaciones sociales, económicas, tecnológicas y ambientales, el Congreso celebrado en Asturias reivindicó la vigencia de los principios que orientan la profesión: la defensa de la dignidad humana, los derechos sociales, la justicia social, los cuidados y la construcción de comunidad.

Porque, al igual que ocurría en los antiguos filandones y en las sestaferias, el futuro también se construye cuando las personas se reúnen para pensar juntas cómo cuidar mejor de lo común.

7.6. Referencias

1. Colegio Oficial de Trabajo Social de Asturias (2026). Gracias Congreso. Recuperado de: <https://www.cgtrabajosocial.es/asturias/GraciasCongreso>
2. Congreso Estatal de Trabajo Social (2026). Programa del XV Congreso. Estatal e Internacional y III Iberoamericano de Trabajo Social. Recuperado de: <https://congresoestataltrabajosocial.es/edicion-xv-congreso/programa-2/>



3. Consejo General del Trabajo Social (2026). Aprobado el nuevo Código Deontológico del Trabajo Social en la Asamblea General. Recuperado de: <https://www.cgtrabajosocial.es/noticias/aprobado-el-nuevo-codigo-deontologico-del-trabajo-social-en-la-asamblea-general/14521/view>
4. Congreso Estatal de Trabajo Social (2026). El Filandón. Recuperado de: <https://congresoestataltrabajosocial.es/edicion-xv-congreso/filandon/>
5. Congreso Estatal de Trabajo Social (2026). Explicación del Filandón a través del texto y las imágenes creadas por Óscar Cebolla. Recuperado de: <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/CONGRESO%202026/EXPLICACI%C3%93N%20FILAND%C3%93N.pdf>



04

RECOMENDACIONES DE INTERES



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



conectar para mejorar

8. CDSSA

8.1. Recomendaciones bibliográficas: una mirada a los servicios sociales y política social, los cuidados y la transformación social

Desde el CDSSA Proponemos tres lecturas complementarias que abordan tres cuestiones clave: los fundamentos y la evolución del trabajo social/servicios sociales y política social, el valor de los cuidados como eje de las políticas públicas y el impacto que los cambios sociales y políticos tienen sobre las personas y las comunidades.

Además, en la Biblioteca Virtual del CDSSA puedes consultar las últimas novedades incluidas en el catálogo:

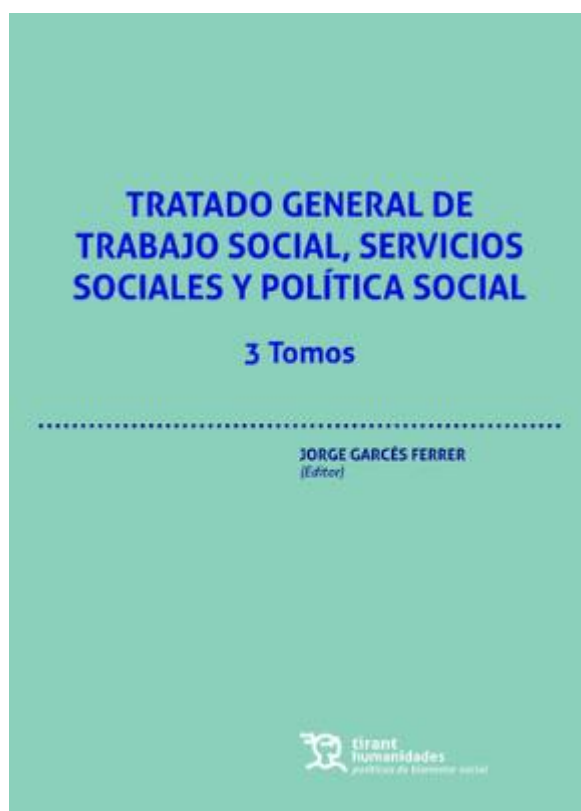
<https://cdssa.asturias.es/cgi-bin/opac?ACC=258&DI=154>

Tratado General de Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social

El Tratado General de Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social constituye una obra pionera de referencia histórica para el área de conocimiento. Recoge de forma holística e integrada desde los aspectos conceptuales y metodológicos clásicos hasta los más vanguardistas que vertebran y dimensionan de forma actualizada el área. Reúne en tres tomos toda la masa crítica de conocimientos desde una perspectiva innovadora donde emergen con fuerza líneas de investigación lideradas por excelentes profesores e investigadoras jóvenes con una gran proyección internacional. Los lectores de esta obra, profesores y profesoras universitarios, profesionales del Trabajo Social y estudiantes, tienen a través del Tratado General un material riguroso que les



Centro de Documentación de
Servicios Sociales de Asturias



ayudará a actualizar sus conocimientos y a comprender mejor la profunda complejidad del Trabajo Social y las Políticas Sociales y, por consiguiente, a hacer mejor su trabajo y sus investigaciones para conseguir una sociedad mejor, con mayor bienestar y más justa.

<https://cdssa.asturias.es/cgi-bin/opac?TITN=2127>

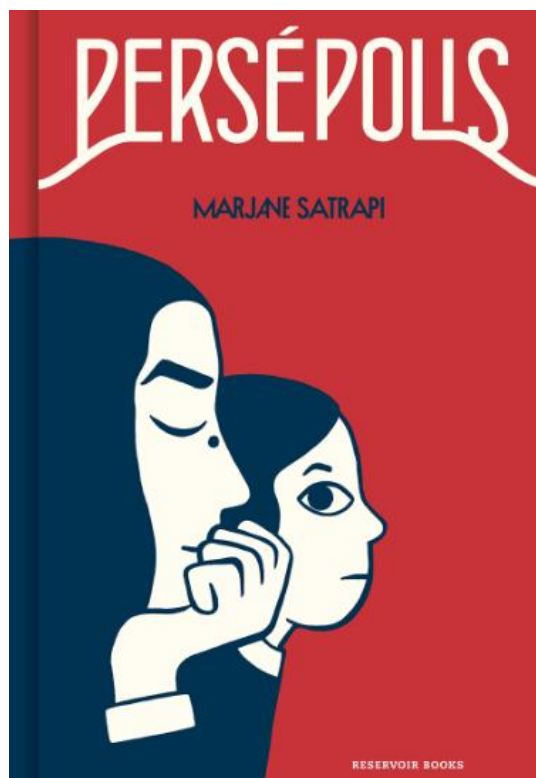
<https://cdssa.asturias.es/cgi-bin/opac?TITN=2128>

<https://cdssa.asturias.es/cgi-bin/opac?TITN=2129>

Persépolis

Autor: Marjane Satrapi

A medio camino entre la novela gráfica, la autobiografía y el testimonio histórico, Persépolis narra la infancia y juventud de Marjane Satrapi durante la Revolución iraní y los primeros años del régimen islámico. A través de una narrativa visual sencilla y profundamente humana, la autora muestra el impacto de los cambios políticos y sociales en la vida cotidiana de las personas. Más allá de su interés histórico, la obra invita a reflexionar sobre cuestiones como la identidad, los derechos de las mujeres, la libertad, la migración y la resistencia frente a la exclusión. Una lectura accesible y emotiva que ayuda a comprender cómo los grandes acontecimientos políticos afectan a las trayectorias vitales y a las relaciones sociales.



<https://cdssa.asturias.es/cgi-bin/opac?TITN=2118>

¿Quién lo cuida? Cómo remodelar una política democrática



Autor: Joan C.Tronto

En un contexto marcado por el envejecimiento demográfico y la creciente demanda de apoyos, Joan Tronto sitúa el cuidado en el centro del debate político y democrático. La autora analiza cómo las sociedades contemporáneas han relegado históricamente las tareas de cuidado a la esfera privada y a colectivos tradicionalmente invisibilizados, especialmente las mujeres. A partir de una sólida reflexión ética y política, Tronto plantea que el cuidado debe entenderse como una responsabilidad colectiva y una prioridad de las instituciones públicas. Una obra especialmente relevante para profesionales y responsables de políticas sociales, que aporta claves para repensar la organización de los cuidados desde una perspectiva de justicia social, igualdad y democracia.

<https://cdssa.asturias.es/cgi-bin/opac?TITN=2206>



conocer para mejorar

 **social**asturias
www.socialasturias.asturias.es



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar