

# El cisne negro que acelerará la transformación digital del sector social

Las entidades sociales deberán ser capaces de gestionar de manera ordenada y con apoyo de la tecnología la solidaridad y las contribuciones de las personas, empresas, fundaciones y filántropos



por Manuel Hurtado

Las entidades sociales deberán ser capaces de gestionar de manera ordenada la solidaridad y las contribuciones de las personas, empresas, fundaciones y filántropos. Si bien los ciudadanos están llamados a asumir, como ola de solidaridad, que la experiencia surgida de COVID-19 continúe y se haga extensiva en el tiempo y en geografías amplias, esta acción de la ciudadanía debe estar co-protagonizada por las entidades sociales.

Hace tan sólo unas semanas, la conversación del sector social estaba inundada de [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\) de Naciones Unidas](#) y el [Green Deal](#) como guías monotemáticas para alcanzar la agenda 2030, ¿se acuerdan? De hecho, el tema social lo inundaba todo. Las empresas decían que cumplían con los ODS como mejor convenía y se mezclaban esfuerzos muy loables y reales con el ODS washing, el lavado de cara, para hacerse visibles en el discurso de moda. En definitiva, estar en la conversación y decir que se cambiaba para, en el fondo, seguir igual.

En eso estábamos y apareció COVID-19 para darnos un zarpazo global, tan global como el mundo que creíamos estar construyendo. COVID-19 nos obliga a resetear nuestra vida. Cabe temer que la gran mayoría de la población ve la situación actual como un mal constipado —eso sí, global y algo más grave que la gripe que conocemos, pero que se pasará como se pasan las gripes—, volveremos a nuestras vidas anteriores para compartir en el lugar de trabajo, en bares y restaurantes, las anécdotas de cómo hemos pasado el confinamiento en casa.

Sin embargo, aquellas personas que hayan perdido a familiares y seres queridos, también quienes pierdan su empleo de forma permanente y todas aquellas personas y colectivos que ya sufrían una situación de riesgo, o directamente de exclusión social, previa a la aparición de la pandemia, sólo podrán arrastrar la tristeza de un naufragio humano y laboral.

En esta crisis —esta guerra, como en todas las guerras— se prioriza el frente de batalla mientras la retaguardia colabora y sobrevive como puede. Todas aquellas personas y grupos sociales que antes ya sobrevivían mal, son ahora, y eso en el mejor de los casos, segunda o tercera prioridad si no directamente aún más invisibles. Esto, como todo en esta crisis, también está ocurriendo a nivel global: Las entidades sociales están en primera línea asistiendo a estos colectivos, tal y como lo hacían antes, pero con un riesgo incrementado para la salud de los trabajadores sociales y agravado por una merma notable de recursos humanos y económicos.



El sector social estaba llegando con retraso a la transformación digital. Sin embargo, con la llegada del Covid-19, las nuevas tecnologías se tornan imprescindibles en casi todas las gestiones propias y ajenas de cada entidad: no solo ante la dificultad de la movilidad física de trabajadores, sino también las dificultades añadidas a la hora de proveer servicios a los beneficiarios. Incuestionablemente necesaria ahora para cumplir con la misión fundacional de cada

entidad, también de forma remota, como la educación de jóvenes sin recursos para proveedor de tabletas u ordenadores, o la gestión y prestación de programas de alimentación y vestimenta a colectivos en exclusión, asistencia a ancianos, etcétera.

Hasta ahora, muchas de las iniciativas de digitalización han tenido que ver básicamente con la captación de fondos, (webs para donaciones y fundraising), pero menos con la implementación de sistemas que dotasen de eficiencia y transparencia a la gestión. En la actualidad, se empodera al donante con las últimas tecnologías, pero se gestiona el servicio a los beneficiarios como en el siglo XIX, a mano y con lápiz y papel, o en una hoja Excel en el mejor de los casos.

Nada es sencillo, y no seré yo quien banalice las dificultades de la transformación digital en algunos casos, pero esas dificultades continúan prevaleciendo más en las organizaciones que en las personas. Un niño de dos años juega y pasa fotos con su dedo índice en una tablet o en un smartphone tanto si el niño vive en la Quinta Avenida de Nueva York como en un slum de la India —si dotamos al niño de la India o a su comunidad de las tablets y de un panel solar para que la recargue, porque la conectividad ya es global y espero que pronto un derecho universal—.

Para empoderar digitalmente a los beneficiarios, las organizaciones tienen que ser digitales en primer lugar. La transformación digital es lo que nos permitirá situar al beneficiario en el centro y proporcionar al donante información transparente sobre el impacto de su contribución. De esta manera, toda la cadena puede ajustar y mejorar sus procesos hacia una “solidaridad eficiente” —tomo este mantra de Arancha Martínez, fundadora de [it-willbe.org](http://it-willbe.org) y referencia en la digitalización del sector—.

Cuando COVID-19 haya sido controlado, nos encontraremos con que nuestra manera de interactuar en la vida habrá cambiado de manera radical. Nos hallaremos, desgraciadamente, con unos niveles sin precedentes de desempleo motivados por la crisis del COVID-19, pero también como consecuencia de la automatización del trabajo. La inteligencia artificial, la confluencia del machine learning y la disponibilidad de datos como nunca antes, integrados con robótica y el Internet de las cosas con una capilaridad industrial generalizada. Ya empezaban a actuar como importantes disruptores del mercado de trabajo antes de la pandemia. Ahora, este cambio sistémico se acelerará aún más, incluso en industrias altamente complejas.

## “ La pandemia nos obliga a resetear nuestra vida y las administraciones públicas tiene la obligación de colocar al ciudadano ”

Nos vemos, pues, ante un presente y un futuro inminente que obligará a todas las personas y entidades a replantearnos el modelo de estructura económica y social que queremos. Sea cual sea el modelo que se adopte, parece seguro que las administraciones públicas también se lo tendrán que hacer mirar y tendrán la obligación de colocar al ciudadano en el centro de la ecuación o la crisis social estará servida. Sea cual sea el modelo, se vislumbra que las administraciones públicas no van a disponer de la capacidad de lidiar en solitario con las necesidades de una parte de la población afectada por el súbito cambio de modelo, con habilidades obsoletas en los nuevos modelos productivos y obligados a convertirse, de la noche a la mañana, en trabajadores 4.0.

Serán, por tanto, los propios ciudadanos los que estarán llamados a asumir, como ola de solidaridad, que la experiencia surgida de COVID-19 tiene que continuar y hacerse extensiva en el tiempo y en geografías amplias. Esta acción de la ciudadanía será co-protagonizada por las entidades sociales, que cuentan con la experiencia de ordenar nuestro compromiso solidario y ayudarnos a crear impacto con nuestras contribuciones y/o voluntariado.

En los próximos meses y posiblemente próximos años, vamos a necesitar recomponer las economías y garantizar el

poder adquisitivo mínimo de millones de personas en el mundo como consecuencia de los estragos, más allá de la salud, que dejará tras de sí el COVID-19. Sólo la generosidad entre nosotros como ciudadanos hará posible que la situación pase lo antes posible y nos recuperemos colectivamente. Todas las personas contraeremos la responsabilidad de ayudarnos, de contribuir con nuestros recursos, sean económicos, en tiempo, en habilidades, tal y como está aconteciendo en gran medida durante esta crisis. Comprometidos a levantar un ecosistema sostenible que mitigue las necesidades de los que se vean —o nos veamos, pues aquí no se sabe en qué lado de la acera estaremos cada uno después de todo esto— más afectados por la crisis post COVID-19.

**“ Sólo la generosidad entre nosotros como ciudadanos hará posible que la situación pase lo antes posible y nos recuperemos colectivamente. ”**

Será en ese contexto en el que las entidades sociales jugarán un papel determinante. Deberán ser capaces de gestionar de manera ordenada la solidaridad y las contribuciones de las personas, empresas, fundaciones y filántropos, a fin de crear un impacto positivo, medible y eficiente en los beneficiarios. Como consecuencia, este impacto redundará en el bien de la sociedad y en el orden pacífico de nuestra convivencia, es decir en el bien común.

La tecnología puede, y debe, jugar un papel instrumental en estas interrelaciones, donde los beneficiarios han de estar en el centro de la actuación y asimismo ser parte de la medición de nuestro impacto. La tecnología está a nuestra disposición para ayudarnos a generar confianza, transparencia y auditar en tiempo real las causas, a la vez que dejamos huella positiva de nuestras contribuciones como donantes y/o voluntarios.

Desde que creamos [The Common Good Chain](#) en 2017, este ha sido nuestro objetivo fundacional. Ahora, el cisne negro COVID-19 nos ha obligado a acelerar nuestra misión: hemos puesto nuestra tecnología blockchain de trazabilidad y gestión de proyectos sociales a disposición de todos los agentes sociales, entidades públicas y privadas de forma completamente gratuita bajo el paraguas común de stopcovid.io. Ojalá [stopcovid.io](#) sea una semilla cuyo fruto contribuya a seguir generando impacto positivo en la era post-COVID-19.