

Interacción y Perspectiva  
Revista de Trabajo Social  
Vol. 7 N°1 pp. 80-90  
Enero-Junio

Dep. Legal ppi 201002Z43506  
ISSN 2244-808X  
Copyright © 2017

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

## **Las nuevas formas de intervención social, Las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social**

Yolanda M. De la Fuente Robles\*, M. del Carmen Martín Cano\*\*

### **Resumen**

En la sociedad actual, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) cada vez tienen más peso en todos los ámbitos y a todos los niveles. Es difícil encontrar un sector o disciplina que escape al avance tecnológico y el Trabajo Social no es una excepción. Por ello, es de rigor que desde las profesiones relacionadas con lo social en general y el Trabajo Social en particular, se visibilicen las barreras ocultas y en función de éstas se replanteen metas u objetivos tanto en la formación como en la praxis profesional. El objetivo de este trabajo es, por un lado, hacer hincapié en la importancia de desarrollar estrategias que permitan un cambio de actitudes, considerando que las transformaciones y adaptaciones deben llevarse a cabo sobre el contexto y no sobre la persona y por otro, visibilizar las posibles barreras ocultas que puedan llevar a situaciones de exclusión, como, entre otras, la dependencia social a la tecnología.

**Palabras clave.** Accesibilidad social, diseño para todas las personas, barreras invisibles, intervención social virtual, diseño curricular.

### **New social intervention forms, communication and information technologies at the service of Social Work profession Abstract**

In today's society, the communication and information technologies (CIT) increasingly have more weight in all fields and levels. It is difficult to find a sector or discipline that escape to technological advancement and social work is not an exception. Therefore, it is essential that from the social professions in general and social work in particular, hidden barriers become visible and goals or objectives both in training and professional practice be rethought. The aim of this work is, on the one hand, to emphasize the importance of developing strategies that allow a change of attitudes, considering that transformations and adaptations must be carried out on the context and not on the person; and by the other hand, to make visible possible hidden barriers that may lead to situations of exclusion such as social dependence on technology, among others.

**Keywords** Social accessibility, design for all people, invisible barriers, virtual social intervention, curricular design.

Recibido: 20/11/16 Aceptado: 15/12/16

\*Catedrática acreditada - Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Jaén. Vicerrectora de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo. Universidad Internacional de Andalucía. Universidad de Jaén. Campus Las Lagunillas s/n. 23071 Jaén. España. Teléfono. 953 212967. E-mail: [ymfuente@ujaen.es](mailto:ydfuente@ujaen.es).

\*\*Doctora en Trabajo Social. Facultad de Trabajo Social. Universidad de Jaén. Campus Las Lagunillas s/n. 23071 Jaén. España. Teléfono 953211763. E-mail. [mmcano@ujaen.es](mailto:mmcano@ujaen.es)

## **1.- Introducción**

La Igualdad de Oportunidades y Diseño para Todas las Personas se conforman como nociones esenciales desde una perspectiva integral de accesibilidad social. Obviamente una sociedad que lucha por la inclusión y el respeto a los derechos humanos, tiene inevitablemente que buscar la forma de satisfacer las necesidades de todas las personas de forma igualitaria (I Plan nacional de accesibilidad, 2004-2012).

Por tanto, para que esto sea posible, la accesibilidad universal debe ir encauzada más allá de los entornos físicos, apostando también por la accesibilidad en procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos y/o herramientas ya que sólo de esta manera se podrá garantizar la plena igualdad de oportunidades de la ciudadanía y su participación activa en la sociedad (De la Fuente et al., 2016).

Así, a través de este nuevo paradigma los valores que tutelan la accesibilidad van dirigidos hacia una nueva cultura de satisfacción igualitaria de necesidades, dejando a un lado la tradicional concepción de discapacidad, asumiendo la diversidad como norma y no como excepción ya que todas las personas, en mayor o menor medida, en determinados momentos de su vida son susceptibles de tener limitaciones.

Del mismo modo, en el contexto social actual, donde toma una especial relevancia el uso de las TIC, en la intervención social, teniendo como unos de los objetivos fundamentales la Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas, es de rigor que desde las profesiones relacionadas con lo social en general y el Trabajo Social en particular, se visibilicen las barreras ocultas y en función de éstas se replanteen metas u objetivos tanto en la formación como en la praxis profesional.

En este sentido, nos adherimos a los objetivos operativos del Plan de Acción 2014-2016 de la Estrategia Española de Discapacidad 2012-2020, entre los cuales se persigue: apoyar a los centros docentes en el proceso hacia la inclusión, facilitando, entre otras, alternativas formativas a las personas con discapacidad sobrevenida; promover el conocimiento de la discapacidad en los planes de estudios, incorporando la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas; fomentar el conocimiento y la concienciación de la comunidad educativa respecto de las necesidades de las personas con discapacidad, potenciando la formación del profesorado en las necesidades de las personas con discapacidad e impulsando la colaboración entre la comunidad educativa y las asociaciones.

En definitiva, la accesibilidad entendida desde un prisma global, se configura en uno de los principales retos de la sociedad. Por tanto, si la sociedad adquiere una mayor complejidad, el Trabajo Social debe adaptarse a las nuevas exigencias de la ciudadanía. En este contexto debemos tener especialmente en cuenta las Tecnologías de la Información y Comunicación ya que irrumpen de manera transversal como herramientas facilitadoras de la accesibilidad y la participación de todas las personas en el ejercicio de sus derechos.

## 2.- Algunas nociones conceptuales previas

A modo de introducción cabe señalar que el término de accesibilidad es bastante complejo y dinámico, ya que su definición ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. En principio, esta noción hacía referencia básicamente a la eliminación de barreras arquitectónicas con el fin de mejorar los entornos físicos. No obstante, evoluciona constantemente y según El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) "en la actualidad se entiende por accesibilidad un amplio conjunto de elementos de diversa índole que han conformado lo que se conoce como accesibilidad universal o integral" (CEAPAT, 2014:6)

Haciendo un breve repaso conceptual el término "accesibilidad" proviene de "acceso", acción de llegar y acercarse, o bien entrada o paso. Aplicado al uso del espacio o de objetos y tecnologías, y especialmente con relación a ciertos colectivos de población con dificultades funcionales, la palabra adquiere un matiz menos neutro, más expresivo de los beneficios que se derivan de la interacción con el entorno o con otras personas (Libro Verde de la Accesibilidad, 2002:26).

Posteriormente, el texto Refundido de la LISMI (2013), en su artículo 2. Define accesibilidad universal como "la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de "diseño para todas las personas", y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Por otro lado, según el concepto europeo de accesibilidad es una característica básica del entorno construido, la condición que posibilita llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los parques, los teatros, los lugares de trabajo, permitiendo a las personas participar en actividades sociales y económicas para las que estas han sido concebidas (De la Fuente, 2014). De esto se desprende que, cuando exista una falta de accesibilidad, la persona que la padezca, sufrirá algún grado de marginación, amén de la pérdida de calidad de vida respecto a quien no la sufra. Como bien señala el Libro verde de la Accesibilidad, una de las mayores expresiones de discriminación es la dificultad o imposibilidad de incorporarse al mundo laboral, educativo, de ocio, o a la vida social en general, por la existencia de barreras físicas, de acceso a la comunicación e información u otras que afectan con especial incidencia a las personas discapacitadas.

Asimismo, el *European Institute for Design and Disability* señalaba la necesidad de tener en cuenta desde el principio las limitaciones y las capacidades de las personas, y así desarrollar bienes y servicios utilizables por toda la población, mejorando su calidad de vida a través del denominado *design for all* o diseño para todas las personas. (EIDD, 2004)

Obviamente, las nociones de Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las personas van más allá del entorno físico y virtual (Hernández et al, 2014: 124)

presentando un marcado aspecto social. Así, desde Europa se entiende y define el término accesibilidad con tres formas básicas de actividad humana: la movilidad, la comunicación y la comprensión. Del mismo modo, y sin dejar el ámbito europeo, la Declaración de Estocolmo del Diseño para Todos resumía sus reivindicaciones bajo la afirmación "el buen diseño capacita, el mal diseño discapacita".

Por ello, el reto de la sociedad actual es que todas las personas tengan las mismas posibilidades de desarrollar una vida digna y decidir sobre su actividad, vivienda o estilo de vida. Desde esta perspectiva, como bien señala el Libro Blanco del Diseño para todos en la Universidad, el eje central del diseño para todas las personas se sitúa en:

la búsqueda de soluciones de diseño para que todas las personas, independientemente de la edad, el género, las capacidades físicas, psíquicas y sensoriales o su bagaje cultural, puedan utilizar los espacios, productos y servicios de su entorno y, al mismo tiempo, participar en la construcción de nuestra sociedad. (VV.AA, 2006: 3).

### **3.- Breve repaso sobre la accesibilidad en España**

En España la importancia de la accesibilidad como mecanismo de calidad de vida y de integración de las personas toma fuerza en la conciencia pública coincidiendo, en gran medida, con el proceso de transferencia de competencias desde la Administración Central a las Autonómicas y con la progresiva influencia del movimiento asociativo de personas con discapacidad. (Libro Verde de Accesibilidad, 2002)

En este sentido, desde finales de los años 80 del siglo pasado se han venido desarrollando importantes actuaciones gubernamentales para la incorporación de la accesibilidad como elemento importante de actuación en el ámbito público, entre las que cabe destacar la creación del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, CEAPAT, así como la aprobación de leyes y decretos tanto estatales como autonómicos relativos a la accesibilidad.

No obstante, si bien las actuaciones desarrolladas en materia de accesibilidad aún son insuficientes, en cuanto suelen ser irregulares y descoordinadas, las expectativas de avance son buenas, en la medida en que se observan cambios de comprensión hacia la consideración de la accesibilidad como una materia importante para la calidad de vida de todas las personas (I Plan de Accesibilidad 2004-2012).

En cuanto a los problemas iniciales detectados se recogen, entre otros: la dispersión competencial y administrativa; la amplitud y variedad de sectores implicados; la necesidad de un cambio profundo de perspectiva y de actitudes; las implicaciones económicas; las limitaciones del marco legal, destacando la falta de concreción y el carácter generalizado de las disposiciones relativas a la integración de la accesibilidad en los planes urbanísticos; la dificultad para imponer regulaciones en ámbitos de elevada liberalización, como las telecomunicaciones o de difícil control o

multiplicidad de agentes, como la edificación; y el desconocimiento y marginación de los beneficiarios más directos como son los colectivos a los que a menudo la sociedad ha conferido un papel como sujetos pasivos.

Por otro lado, cabe señalar como dato revelador, la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación e información por parte de las personas con discapacidad superando la media de la población española. Por ello, hay que prestar especial atención a las barreras que se producen en este ámbito. En definitiva, para poder alcanzar plenamente una accesibilidad universal e integral, hay que hacer hincapié y prestar especial atención al reconocimiento y visibilización de todos aquellos elementos susceptibles de revisión y modificación en la cadena de accesibilidad.

Desde este nuevo marco de actuación se tiene que abordar nuevas realidades sociales que a su vez implica nuevos retos para el Trabajo Social en la planificación de políticas sociales por el surgimiento de nuevos procesos de exclusión social, nuevas necesidades sociales que pueden suponer oportunidades que requieran de innovación profesional y académica desde un enfoque inclusivo dentro de la sociedad de la información y el conocimiento.

#### **4.- La inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la intervención social**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), teniendo como unos de los objetivos fundamentales la Accesibilidad Universal y Diseño para Todas las Personas, toman una especial relevancia en la intervención social. Obviamente, las TIC cada vez tienen más peso en todos los niveles en nuestra sociedad, siendo difícil encontrar un sector o disciplina que se escape al avance tecnológico y el Trabajo Social no es una excepción. No obstante, su utilización en la intervención aún está en un primario proceso de desarrollo (De la Fuente et al., 2016)

En este sentido, si bien encontramos significativos avances relativos a la recogida de datos, no se puede decir lo mismo en cuanto a la intervención, la cual, sin excluir la metodología tradicional, complementaría sumando múltiples oportunidades a la praxis profesional, convirtiéndose en una herramienta fundamental de intervención social (Santás 2013).

Obviamente, las TIC en general e Internet en particular constituyen una herramienta fundamental de intervención social, complementaria y de gran ayuda a la praxis tradicional. Si bien no consta una argumentación explícita o protocolo de actuación para llevar a cabo esta forma de intervención, indudablemente una intervención social virtual permite superar y sobreponer determinados hándicaps que afectan al desarrollo normal de una intervención social cara a cara.

En este sentido, siguiendo las premisas de Arriazau y Fernández-Pacheco (2013), las intervenciones sociales on-line serían muy recomendables en los casos de:

- a. Existan inconvenientes en el proceso comunicativo, por ejemplo personas con discapacidad auditiva o lingüísticas que encuentren en la escritura a través de

Internet el modo más eficaz de transmitir sus necesidades o desarrollar su trabajo con él o la profesional de Trabajo Social.

- b. Tratamiento terapéutico de pacientes con problemas de movilidad o determinados trastornos que les impida desplazarse con normalidad a la institución competente.
- c. Tratamiento terapéutico con problemática geo-temporal, que les impide realizar reuniones presenciales en un «espacio-tiempo», como por ejemplo en centros penitenciarios donde la regulación interna no permite la intervención presencial con reclusos considerados altamente conflictivos.
- d. Capacitación de personal voluntario de ONG.

Asimismo, siguiendo a los autores, no podemos obviar que, como en toda metodología, la intervención social virtual tiene sus ventajas e inconvenientes. Como ventajas podemos destacar la flexibilidad, la accesibilidad y la fluidez en la relación entre profesional y persona usuaria y entre los inconvenientes las dificultades de acceso y de cobertura técnica tanto del profesional como de la persona demandante de ayuda.

Por tanto, ante las cuestiones que se nos plantean sobre las debilidades y fortalezas de la utilización de las TIC como herramienta de intervención social, y teniendo en cuenta que no existe un protocolo sistemático para la intervención social virtual, las recomendaciones y principios que el profesional que presta sus servicios a través de Internet debe tener en cuenta tres elementos básicos:

1. Informar a la persona usuaria de los beneficios y riesgos que conlleva este tipo de intervención
2. Seguir el mismo procedimiento de actuación que en una intervención presencial
3. Dar a conocer a la persona usuaria los canales de comunicación en situaciones de urgencia (International Society for Mental Health Online, 2000).

Para ello, tanto profesionales como personas destinatarias de la intervención social deberán ser capacitadas a través de la formación. De hecho, el Informe mundial sobre discapacidad (OMS, 2011:20), en sus recomendaciones transversales, señala para superar los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad es necesaria la mejora de la capacitación de los recursos humanos.

## **5.- Visibilizar algunas barreras**

A tenor de lo expuesto, las TIC se configuran como elementos clave de intervención social, ya que la información supone un importante medio de influencia e inclusión social. En este sentido, entre las consecuencias derivadas de un mundo global y tecnológico, si bien, hallamos factores sociales que favorecen la convivencia y el bienestar de la ciudadanía, existen consecuencias o barreras adversas que hay que visibilizar para evitar situaciones de exclusión, entre la que cabe destacar la

dependencia social a la tecnología y consecuentemente la desigualdad que conlleva para aquellas personas, que, por una u otra circunstancia, no tienen acceso a las mismas.

En este sentido, debemos entender la exclusión social más allá de la conceptualización tradicional de no integración y/o de carencia material, abarcando también el escaso o nulo acceso relacional y uso de los servicios disponibles en la sociedad de la información y comunicación. De este modo, los factores de exclusión se pueden resumir en tres dimensiones: económica, educativa y de participación social.

En el tema que nos ocupa cabe hacer hincapié en la dimensión educativa en cuanto constituye un elemento fundamental en el desarrollo de las capacidades que permiten acceder y utilizar los diferentes servicios, productos y bienes en general, que ofrece la sociedad. Obviamente, la intervención social a través de TIC conlleva formar a las personas para que puedan hacer un uso lo más fructífero posible de las mismas, de modo que las capacite una participación plena en la sociedad (García 2004). Por ello, ya desde principios del Milenio, la Comisión Europea establece como una de sus prioridades la promoción de sociedad de la información y del conocimiento para todas las personas.

Asimismo, las políticas relativas a las TIC deberían fundamentalmente tener en cuenta las posibles limitaciones de acceso que puedan tener las personas destinatarias, fomentando aquellas que, lejos de ser genéricas, faciliten el acceso a los colectivos con mayores dificultades.

De este modo, centrándonos en el Trabajo Social en España, como principal país objeto de nuestro estudio, cabe señalar que existen limitaciones tanto en la capacitación como en el uso de las nuevas tecnológicas por parte de sus profesionales, algo que como ya comentáramos en un principio resulta imprescindible como complemento, junto con las estrategias tradicionales, de la intervención social. Por otro lado, si bien la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todas las Personas aparecen de manera implícita en la formación de Grado en Trabajo Social, por regla general, hay un escaso reconocimiento académico explícito para el alumnado en esta materia.

## **6.- Formación en accesibilidad, un reto a alcanzar**

Tras la implementación de los títulos de grado siguiendo las directrices de las políticas europeas de educación superior, es de rigor que en el diseño curricular de las titulaciones relacionadas con lo social en general y el Trabajo Social en particular, se incluya la adquisición de competencias en materia de accesibilidad universal.

No obstante, si bien no existe un modelo único predeterminado para hacer realidad el proceso de modificación curricular, si encontramos posibles alternativas para cumplir con las directivas europeas, y lo que es más importante, para desarrollar competencias en las personas que en un futuro van a dirigir nuestra sociedad, competencias que van a permitirles ejercer su profesión teniendo en cuenta la diversidad de las personas que formamos la sociedad.

En Trabajo Social, siguiendo un estudio anterior (Hernández et al, 2014: 128-130), nos inclinamos por la utilización del *design thinking*, ya que esta metodología inhiere desarrollar nuevas formas de intervención, aunque desde una perspectiva interdisciplinar, vinculante entre profesionales y promovida a través del el trabajo en equipo. Supone la resolución práctica y creativa para solucionar problemas, en cuanto su utilización permite detectar oportunidades y resolver inconvenientes. Las características para llevar a cabo esta metodología son la empatía, el pensamiento integrador, el optimismo, el experimentalismo y la colaboración.

En esta nueva formación las fases del diseño deben, en primer lugar, que responder a dos aspectos fundamentales:

- a) La responsabilidad universitaria, tanto la interna a la propia institución como la externa con la creación de redes, es fundamental una formación innovadora y socialmente responsable con las necesidades de la ciudadanía en general.
- b) La creación de herramientas de innovación formativa, haciendo la formación más accesible y cercana.

Una vez superados estos dos aspectos, se puede pasar a la segunda fase: *design thinking* curricular. Esta fase, se relaciona con la inclusión de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas, entendida como una forma de pensar en la que se combina el conocimiento y la comprensión del contexto.

No obstante, si bien estas prácticas han estado relacionadas frecuentemente en los ámbitos del diseño, la ingeniería e incluso la gestión (*management*), cada vez se consolida más en el ámbito educativo, ejemplo de ello es el *Design Thinking for Educators* cuyo documento (*toolkit*)<sup>1</sup> sobre cómo aplicar la metodología, es una importante guía práctica para el profesorado. Haciendo un breve resumen del mismo a modo de primera aproximación, las cinco fases de dicho método son:

1. Empatizar: Aprender del usuario/a para el que se está diseñando una respuesta de intervención
2. Definir: Establecer un punto de partida basado en las necesidades de la ciudadanía e indicios de las mismas.
3. Idear: Generar ideas e idear soluciones creativas, entendiendo por creatividad la capacidad para encontrar métodos y objetivos para realizar tareas de manera nueva o distinta con la intención de satisfacer un propósito.
4. Prototipar: Construir haciendo tangible la propuesta para mostrársela al usuario/a. Este nuevo proyecto de formación curricular en diseño para todas las personas prototipa una nueva propuesta de respuesta formativa en estas nuevas competencias.

---

<sup>1</sup> Documento íntegro disponible en: <http://www.designthinkingforeducators.com/#toolkit>

5. Testear: Testear estas nuevas propuestas formativas con su aplicación e inclusión en el currículo académico de los/as trabajadores/as sociales para aprender de su feedback. Esta fase es fundamental, y para ello se necesita de la unión de todas las personas implicadas en esta evolución.

## **7.- A modo de conclusión**

A tenor de lo expuesto, la conclusión fundamental que podemos extraer es que la Accesibilidad y Diseño para Todos se revelan como una importante herramienta en cuanto beneficia no solo de manera específica a las personas con discapacidad sino a todas las personas, sea cual sea su situación, de manera general.

Asimismo, en un contexto donde las TIC adquieren especial relevancia en la intervención social, consideramos de suma importancia la visibilización de las barreras ocultas y en consecuencia replantear objetivos y/o metas en la formación y práctica profesional del Trabajo Social.

En definitiva, lo que se pretende desde esta perspectiva es promover un cambio de actitudes, considerando que las transformaciones y adaptaciones deben llevarse a cabo sobre el contexto y no sobre la persona. Para ello, como bien señalan Guasch y Hernández (2011) el personal docente debe incorporar tres principios: múltiples medios de representación, múltiples medios de expresión y múltiples medios de compromiso. Por otro lado, la información y sensibilización de agentes del proceso educativo debe llevarse a teniendo en cuenta los derechos de las personas con discapacidad como una cuestión de ciudadanía y no de solidaridad.

En definitiva, desde una formación académica en Diseño para Todas las Personas podrá conseguirse su introducción en la base de todos los futuros proyectos relacionados con la actividad humana y generar nuevas oportunidades de desarrollo profesional.

Obviamente, si bien el trabajo no es sencillo, ya que contempla múltiples facetas, haciendo una breve síntesis de la situación podríamos asegurar que nos encontramos en un punto incipiente y esperanzador. Incipiente por ser relativamente reciente cuando comienza a afianzarse en la conciencia colectiva, y esperanzador por el compromiso público adoptado por las administraciones públicas en sus distintos niveles. Y es aquí donde la universidad toma protagonismo como parte de la sociedad y cuna del conocimiento, y por tanto, trabajar para en la promoción de igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal y diseño para todas las personas, incorporando estas nociones de manera transversal en sus currículos formativos.

## Referencias bibliografía

- Arriazu, Rubén y Fernández-Pacheco, José Luis (2013): "Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria": en Cuadernos de Trabajo Social, Nº 26-1, pp. 149-158.
- CEAPAT (2014). Historia de la Accesibilidad en España. En [http://www.ceapat.es/interpresent3/groups/imsero/documents/binario/historiaacc\\_esibilidad.pdf](http://www.ceapat.es/interpresent3/groups/imsero/documents/binario/historiaacc_esibilidad.pdf) [Recuperado: 05-04-2016]
- De la Fuente Robles, Yolanda M<sup>a</sup>. (2014). El libro blanco de diseño para todos en la universidad: el grado en Trabajo Social en España. En Trabajo Social en el Siglo XXI. Una Perspectiva Internacional comparada. Pastor, E y Martínez-Román, M.A (Coord.). Editorial Grupo. Madrid
- De La Fuente Robles, Yolanda M<sup>a</sup>; Martín Cano, M<sup>a</sup> Carmen y Hernández Galán, Jesús (2016). El nuevo paradigma de la accesibilidad social. Rompiendo barreras invisibles. En Pastor Seller, Enrique y Cano Soriano, Leticia (Eds.): Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España. Madrid: Editorial DYKINSON, S.L. pp. 145-156
- EIDD *Desing for All Europe* (2004). The EIDD Stockholm Declaration Adopted on 9 May 2004, at the Annual General Meeting of the European Institute for Design and Disability in Stockholm. [Recuperado: 05-02-2016] <http://www.designforalleurope.org/Design-for-All/EIDD-Documents/Stockholm-Declaration>
- Hernández Galán, Jesús; De La Fuente Robles, Yolanda M<sup>a</sup> y Campo Blanco, Maribel (2014): "La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el *design thinking* curricular". Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa, 58, p. 119-134
- International Society for Mental Health On line (2000). ISMHO/PSI Suggested Priniples for the Online Provision of Mental Health Services. En [www.ismho.org/suggestions.html](http://www.ismho.org/suggestions.html) [recuperado el 10/04/2016]
- García González, Ioanda (2004): "Políticas para la inclusión social mediante Tecnologías de la información y la comunicación". En [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_06/n6\\_art\\_garcia\\_iolanda.htm](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06/n6_art_garcia_iolanda.htm) [recuperado el 13/04/2016]
- Guasch, Daniel y Hernández, Jesús (2011): "Principios de igualdad de oportunidades y Accesibilidad Universal en los Planes de Estudios de los títulos de Grado de las universidades españolas". Observatorio Universidad y Discapacidad. Barcelona.
- OMS (2011) Informen Mundial Sobre la Discapacidad. [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/accessible\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf) [recuperado el 11/04/2016]

- PLAN DE ACCIÓN 2014-2016 de la Estrategia Española de Discapacidad. En
- [http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/referencias/documents/2014/refc20140912e\\_7.pdf](http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/referencias/documents/2014/refc20140912e_7.pdf) [recuperado el 06/05/2016]
- I PLAN NACIONAL DE ACCESIBILIDAD 2004-2012. En <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO12610/pndaa.pdf> [Recuperado el 06/05/2016].
- Santás, José Ignacio (2013). "Una experiencia. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la intervención social en servicios sociales". XII Congreso Estatal de Trabajo Social. Marbella.
- VV.AA. (2006). Libro Blanco de Diseño para Todos en la Universidad. IMSERSO Y Fundación ONCE. MADRID.