

9



Documentos para el debate

# Reimaginando el presente para reducir las brechas digitales



fundación **esplai**  
ciudadanía comprometida

## Diciembre 2021

**Coordinación:** Elvira Aliaga, Laura Granados, Anabel Pérez, Guillem Porres, Paula Tajuelo y Núria Valls

**Fotografías:** Óscar Durán, Luis Gaspar, Josep M<sup>a</sup> Valls y Ovidio Vega.  
Y fotos de archivo realizadas por el equipo técnico de Fundación Esplai y por las entidades de la Plataforma Red Conecta Ciudadanía Comprometida.

**Diseño y maquetación:** El Vallenc

**Impresión:** El Vallenc

**Depósito legal:** B 1699-2022

Edición no venal

### Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida

C/ Latina, 21, local 13 28047 Madrid

C/ Riu Anoia, 42-54 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)

Rúa do Areal, 138, oficina 7, 36201 Vigo (Pontevedra)

[www.fundacionesplai.org](http://www.fundacionesplai.org)

[fundacion@fundacionesplai.org](mailto:fundacion@fundacionesplai.org)



Esta obra está distribuida bajo una licencia Reconocimiento –No Comercial– Compartir – Igual 3.0 España (CC BY-NC-SA 3.0) disponible en:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/>

La versión electrónica de esta publicación se puede ver o descargar en [www.fundacionesplai.org](http://www.fundacionesplai.org)



Documentos para el debate

# Reimaginando el presente para reducir las brechas digitales



fundación **esplai**  
ciudadanía comprometida



# Índice

	Presentación	07
<b>1.</b>	La brecha digital: ¿qué es, a quiénes afecta y cómo? Posibles actuaciones. Clara Centeno	11
<b>2.</b>	Entrevistas a expertas en sociedad digital	23
<b>3.</b>	Metodología del proyecto y participantes	53
<b>4.</b>	Análisis de las brechas digitales de personas usuarias	59
<b>5.</b>	Retos de los espacios de competencias digitales para reducir la brecha digital	73
<b>6.</b>	Decálogo para la superación de las brechas digitales	89
<b>7.</b>	Bibliografía y recursos	95



# PRESENTACIÓN

---

Esperamos que disfrutéis este noveno número de la colección “Documentos para el debate” promovido por la Fundación Esplai, que tiene el carácter propositivo de mejorar la ciudadanía de nuestro país a través de la reducción de las brechas digitales.

Fundación lleva desde su inicio trabajando para reducir la brecha digital, ya que entendíamos que a través de las TIC una sociedad podía ser más democrática y progresar social y económicamente. Este año, aprovechando que es un concepto de moda en la agenda política y social ya que la pandemia de la covid-19 ha puesto de manifiesto que la tecnología es necesaria en la vida diaria, retomamos el tema visibilizando el trabajo y las necesidades reales a partir de tres miradas: la ciudadanía, las personas dinamizadoras que desde sus entidades trabajan empoderando a la ciudadanía en competencias digitales y la de seis mujeres expertas en sociedad digital: Carme Artigas, secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial; Elena Álvarez, directora general de Telecomunicaciones y Transformación Digital de la Junta Castilla y León y presidenta de la asociación Somos Digital; Cristina Colom, directora de Digital Future Society; Núria Salán, profesora de metalurgia en la Escuela Superior de Ingeniería Industrial de la Universidad Politécnica de Catalunya y presidenta de la Sociedad Catalana de Tecnología; Clara Centeno, investigadora sénior de la Unidad de Capital Humano y Empleo, Centro Común de Investigación de la Comisión Europea, y Núria Valls, directora general de Fundación Esplai.

Hablar de brechas digitales es tendencia tanto por la conectividad como por los conocimientos necesarios para usarla. Si queremos mantenernos como ciudadanía activa dentro de la sociedad actual y no dejar a nadie atrás, es necesario adquirir las competencias que nos permitan usar, interactuar y comunicar. Ha llegado un momento en el que es fundamental el uso de la tecnología para relacionarlos con servicios comunes como la sanidad, búsqueda de empleo, centros educativos, etc. El desconocimiento del acceso a estos servicios contribuye a la exclusión social de las personas, impidiendo el acceso a los diferentes recursos de que dispone la sociedad en igualdad de condiciones.

Por ello, para conseguir un mundo más justo e igualitario que las brechas digitales impiden, es necesaria la formación en competencias digitales.

Este libro integra las reflexiones de un debate con personas dinamizadoras para detectar los retos actuales de los centros en competencias digitales, resultados de una encuesta a la ciudadanía que nos permite analizar las brechas digitales existentes y contenidos específicos, desarrollados fundamentalmente a lo largo de 2021. Un documento que a través de varias metodologías refleja el escenario actual de las brechas digitales en España y muestra, a través de un decálogo, los retos que tenemos y qué posibles acciones podemos desarrollar para no dejar a nadie atrás en este mundo conectado.

Para terminar queremos agradecer especialmente a las organizaciones que integran la Plataforma Red Conecta Ciudadanía Comprometida porque han sido parte activa y fundamental de este proyecto de Debate.





Una Internet mejor comienza contigo,  
conviniendo con respeto para una  
Internet segura"



DESCARGA DE LAS  
COSAS QUE SON  
GRATUITAS EN  
INTERNET

SI ENCUENTRO ALGO  
QUE ME PREOCUPA SE LO  
DIGO A MIS PADRES

COMO AMIGOS  
O A LO QUE  
ES CARA A CARA

PODR AYUDA A TUS PADRES O  
ENAMORAZADA PARA  
DESCARGAR LOS PROGRAMAS  
QUE NECESITES

ENVIARLES A TUS  
PADRES LAS  
PAGINAS QUE USAS



NO HAGAS  
BROMAS  
PESADAS

NO CITARSE  
CON  
EXTRAÑOS



NO  
CHATEAR  
CON  
DESCONOCIDOS

# 1. La brecha digital: ¿qué es, a quiénes afecta y cómo? Posibles actuaciones

---



## Clara Centeno

Investigadora sénior

Unidad de Capital Humano y Empleo

Centro Común de Investigación de la Comisión Europea

Clara Centeno ha llevado a cabo desde 2001 una investigación socioeconómica basada en evidencias sobre los desarrollos de la sociedad de la información y el papel de las TIC y las competencias digitales para la inclusión socioeconómica. Este trabajo se ha centrado en grupos vulnerables, como migrantes, jóvenes en riesgo de exclusión, cuidadoras informales y desempleados/as, apoyando el desarrollo de políticas europeas de cuidados de larga duración, de integración de migrantes, de juventud, inclusión digital y social y de educación. Su trabajo actual se centra en el papel de las competencias digitales y del marco europeo de competencias digitales (DigComp) para la empleabilidad de solicitantes de empleo y de personas trabajadoras. Desde 2021, se encarga del estudio de viabilidad del Certificado Europeo de Competencias Digitales, contribuyendo a la Acción 9 de la Agenda Digital Europea.

## Introducción

El término *brecha digital* se ha referido de manera amplia a toda aquella diferencia, indeseable, que existe entre diferentes personas o colectivos en el acceso o el uso de internet, las competencias para ello, o la utilidad que su uso aporta en sus vidas. En este artículo abordamos los tipos de brecha digital, a quiénes afecta y de qué manera, y posibles actuaciones para superarla.

# Tipos de brecha digital

Para que un individuo haga un uso eficaz de internet, hace falta que se den un conjunto de condiciones:

- a tener acceso a una infraestructura de calidad, lo cual implica, no solo que esté disponible en el lugar de residencia, sino que sea económicamente asequible
- b tener la motivación para usar las aplicaciones digitales
- c tener competencias para utilizarlas, y
- d hacer un uso eficaz de las mismas.

Con la penetración de internet en nuestras vidas, la brecha digital se ha ido haciendo más compleja. Calderón Gómez (2018)<sup>1</sup> divide la brecha digital en tres niveles:

- **La brecha de 1.º nivel**, que se refiere al acceso a una infraestructura de calidad y diversa y a su coste.
- **La brecha de 2.º nivel** se refiere a **la apropiación de las tecnologías** por los usuarios. El nivel de apropiación está relacionado con las competencias, la motivación y la posible barrera emocional que aparece durante el uso de las tecnologías. Las competencias digitales, según el marco Europeo de competencias digitales, Digcomp<sup>2</sup>, son aquellas que permiten “el uso seguro, crítico y responsable de las tecnologías digitales para el aprendizaje, en el trabajo y para la participación en la sociedad”. La motivación está relacionada con la actitud y el interés en la tecnología, y, finalmente, la barrera emocional puede estar ligada a las limitaciones materiales, sociales o cognitivas que aparecen en el uso de las tecnologías.
- **La brecha de 3.º nivel** está relacionada con **la utilidad**. Se refiere a los resultados y beneficios que la gente obtiene fuera de línea mediante el uso de las tecnologías digitales.

---

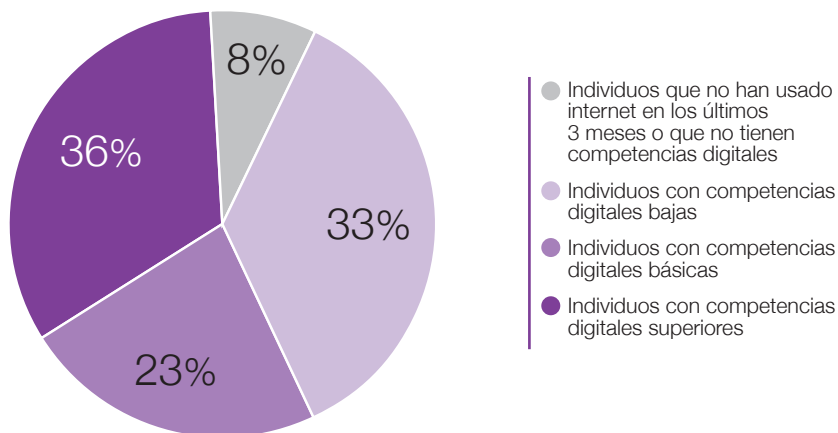
<sup>1</sup> Calderón Gómez d. (2018) The Three Levels of the Digital Divide: Barriers in Access, Use and Utility of internet among Young People in Spain, doi: 10.31211/interacoes.n34.2018.a4

<sup>2</sup> Ver: <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp> La competencia digital incluye alfabetización en información y datos, comunicación y colaboración, alfabetización mediática, creación de contenido digital (incluida la programación), seguridad (incluido el bienestar digital y las competencias relacionadas con la ciberseguridad), preguntas relacionadas con la propiedad intelectual, resolución de problemas y pensamiento crítico.

## ¿A quiénes afecta?

Según los datos de Eurostat<sup>3</sup>, el servicio Europeo de estadísticas, el 41% de los individuos de 25 a 64 años de edad en España carecía de las competencias digitales básicas en 2019 (ver Figura 1).

Figura 1. Competencias digitales de los individuos de 25 a 64 años en España, 2019 (Eurostat)



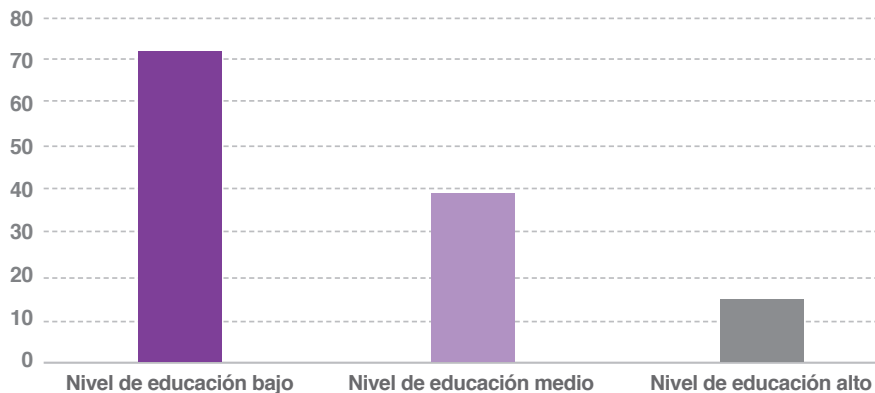
### Perfiles de individuos afectados por la brecha digital

Aunque los datos disponibles datan de antes de la pandemia, las estadísticas nacionales (INE) muestran una evolución regular de las personas que han utilizado las TIC del 2019 al 2020 con respecto a los años anteriores. Podemos, en base a ello, suponer que el análisis de los datos del 2019 para comprender a qué perfiles de individuos afecta hoy la brecha digital, puede ser por lo menos indicativo.

<sup>3</sup>Eurostat: Individuals' level of digital skills [isoc\_sk\_dskl\_i]

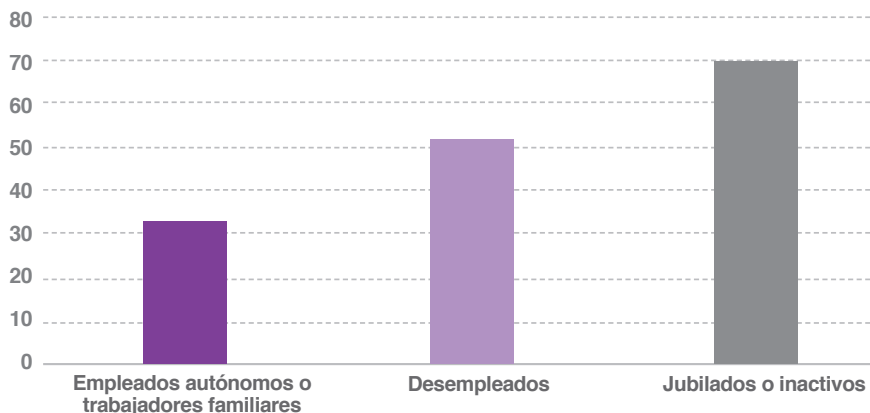
Para empezar, la brecha digital afecta de manera muy desigual a los individuos según su nivel de educación, mayormente a aquellos con menor nivel de estudios (ver la Figura 2).

Figura 2. Distribución de los individuos de 25 a 64 años con competencias digitales insuficientes por nivel de educación, en España, 2019 (Eurostat)



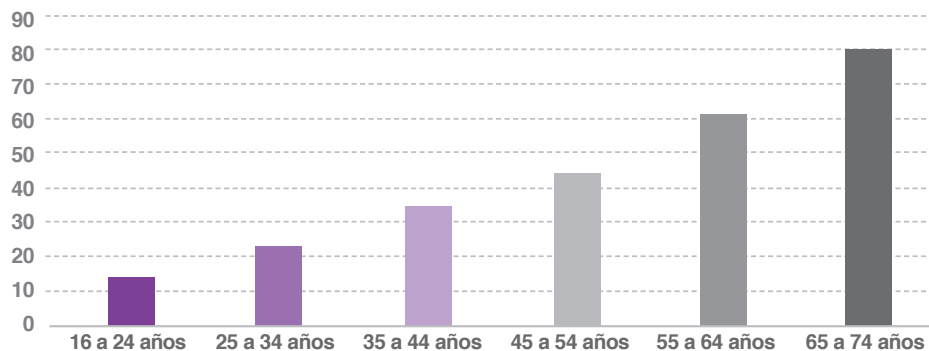
Asimismo, afecta en mayor grado a aquellas personas que no están trabajando, ya sea por jubilación, inactividad o desempleo (ver Figura 3).

Figura 3. Distribución de los individuos de 25 a 64 años con competencias digitales insuficientes por situación laboral, en España, 2019 (Eurostat)



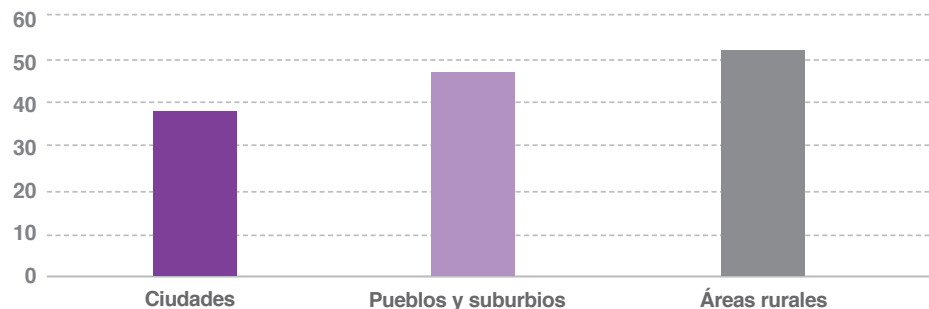
Un factor muy importante en la brecha digital es la edad (ver Figura 4), que afecta de manera progresiva con la misma.

Figura 4. Distribución de los individuos de 25 a 64 años con competencias digitales insuficientes por edad, en España, 2019 (Eurostat)



Finalmente, los habitantes de zonas rurales, pueblos y suburbios están más afectados que los que viven en las ciudades (ver Figura 5), aunque este aspecto afecta en menor grado que los analizados anteriormente.

Figura 5. Distribución de los individuos de 25 a 64 años con competencias digitales insuficientes por lugar de residencia, en España, 2019 (Eurostat)



Los grupos desfavorecidos desde la perspectiva socioeconómica o vulnerables merecen especial atención en este análisis, ya que en ellos la brecha digital no solo se reproduce, sino que también puede profundizar los procesos previos de desigualdad o estratificación social, llamado el “efecto de doble exclusión”<sup>4</sup>.

Es decir, por un lado, el estatus socioeconómico inferior de los grupos vulnerables puede condicionar la exclusión digital de los individuos, como la imposibilidad de soportar el coste del acceso, la presión de los pares, la falta de relevancia de la tecnología para la vida diaria y las ansiedades en torno a su uso. Por otro lado, la situación socioeconómica afecta de manera negativa a la frecuencia de uso de las TIC, a las competencias y a los tipos de usos de las TIC. Por ejemplo, dedican más tiempo a descargar música, vídeos y juegos, y menos a la educación y las actividades cívicas<sup>5</sup>, es más probable que se expongan a experiencias en línea inadecuadas y perjudiciales, o que abusen de las TIC (adicción).

### El impacto de la brecha digital

El impacto de esta brecha está relacionado con la evolución acelerada de la digitalización de la vida individual y la sociedad. Por ejemplo:

- El impacto de la pandemia ha generado un aumento de la digitalización en todos los ámbitos de nuestra vida: social, laboral, de educación o aprendizaje a lo largo de la vida, el acceso a la sanidad y a servicios públicos y administrativos y de participación ciudadana.
- Existe un aumento reciente de campañas de desinformación, manipulación y noticias falsas en la red, así como de ciberataques y fraude.
- La “datificación”, o la tendencia que convierte muchos aspectos de nuestra vida en datos, está en aumento. Estos datos se han convertido en una nueva forma de valor económico, y se utilizan de manera creciente en nuestras interacciones en línea.
- La inteligencia artificial se está utilizando de manera creciente en múltiples ámbitos.

---

<sup>4</sup> Centeno C. et al (2018) *Information and Communication Technologies (ICTs) for disadvantaged youth: Opportunities and Challenges*. Evidence from literature and practice. Policy Report, Final Draft, 21 Aug 2012

<sup>5</sup> Ibid



En este contexto, la brecha o exclusión digital **está generando una nueva exclusión**. En un contexto en el que la digitalización de muchas facetas de nuestra vida se está acelerando, solo el hecho de no “estar conectado”, cuando la mayoría lo está, está creando nuevas formas de exclusión. Por ejemplo, la propuesta de educación y formación en línea está aumentando; a nivel laboral, no solo CEDEFOP<sup>6</sup>, el centro europeo para el desarrollo de la formación profesional, estimaba antes de la pandemia que el 85% de los trabajos requería competencias digitales básicas, sino que durante la misma ha aumentado la demanda de competencias digitales para ocupaciones fuera del sector TIC<sup>7</sup>, y el teletrabajo se ha implantado como una nueva forma de trabajo que ha venido para quedarse<sup>8</sup>.

Además de esta nueva forma de exclusión, las tendencias de la digitalización ponen de manifiesto **la vulnerabilidad creciente** a la que se exponen las personas que no tienen las competencias digitales básicas en su uso de las tecnologías, apuntando a la urgencia de actuación para reducir la brecha digital en sus diferentes niveles.

## Actuaciones para la superación de las brechas digitales

### Conocimiento preciso de los perfiles afectados por la brecha para una actuación eficaz

La primera actuación requeriría identificar los perfiles de los individuos que conforman el 41% de personas sin competencias digitales básicas. Se ha presentado una primera aproximación en la sección anterior. Sin embargo, es necesario un **conocimiento preciso** de los perfiles afectados, porque una actuación eficaz, además de un conocimiento del perfil del individuo (edad, nivel de estudios, situación laboral, nacionalidad, ubicación geográfica, competencias lingüísticas), requiere un conocimiento sobre el contexto de vida, las posibles barreras a la inclusión digital y las nece-

---

<sup>6</sup> CEDEFOP (2018) *Insights into skills shortages and skill mismatch*

<sup>7</sup> CEDEFOP (2021) *Digital skills: challenges and opportunities during the pandemic*

<sup>8</sup> The Economist, May 2020, Remote working: data and tactics

sidades específicas vitales de estos individuos. Es importante comprender de qué manera la adquisición de competencias digitales puede contribuir a responder a esas necesidades sociales y de integración, económicas y de formación, para diseñar programas educativos adaptados. Este acercamiento aumenta la relevancia de la formación y, por consiguiente, la motivación a su participación.

### Potenciar el rol de los profesionales que ya trabajan con esos perfiles

Además, estos programas educativos deben ser **flexibles** y estar impartidos en **lugares accesibles** a los individuos objeto de la actuación, deben ser comunicados y asesorados **a través de los profesionales que trabajan con ellos**, como los servicios públicos de empleo y orientadores, los trabajadores sociales y las organizaciones del Tercer Sector.

Todos estos profesionales emergen como **potenciales aliados estratégicos** para una actuación de formación en competencias digitales eficaz hacia los grupos prioritarios, no solo por su granularidad en la distribución geográfica y su proximidad y conocimiento de los individuos objetivo de la actuación, sino como actores de toma de conciencia, diseminación, orientación y formación. De hecho, muchos de estos actores ya están realizando a pequeña y media escala esta labor de sensibilización, acceso, acompañamiento y formación<sup>9</sup>, labor que podría ser más reconocida, potenciada y sistematizada, y en la implantación de la Agenda Digital (2021-2025) a nivel nacional y de comunidades autónomas.

Finalmente, para realizar este potencial, sería necesario **capacitar a estos profesionales** que actúan como orientadores, facilitadores y formadores, para que puedan adquirir las competencias digitales ligadas a su puesto de trabajo, para comprender mejor las oportunidades que ofrecen las tecnologías a los colectivos con los que trabajan, para evaluar y asesorar un recorrido educativo adaptado a su preparación y sus necesidades y sus oportunidades vitales y laborales.

---

<sup>9</sup> Ver: *Los centros de competencias digitales del futuro*, Asociación Somos Digital en colaboración con Tecnalia, Marzo 2020. En: <https://www.slideshare.net/pacop/los-centros-de-competencias-digitales-del-futuro>

## Desarrollar una oferta educativa flexible y adaptada

Sería también necesario que se **desarrollara una oferta educativa flexible y adaptada** a las características de los colectivos, así como a sus necesidades. En éste ámbito, el gobierno tendría una responsabilidad para impulsar y financiar tales desarrollos, y asegurar la accesibilidad y reusabilidad de los recursos educativos desarrollados.

## Garantizar el acceso a los ciudadanos a los servicios públicos digitales

En un contexto en el que, por un lado, se establece como objetivo impulsar la digitalización de las Administraciones públicas incrementando los servicios públicos en línea (España Digital 2025), y en el que, por otro, la pandemia ha limitado el acceso físico a una serie de servicios públicos como la educación, sanidad (cita previa, cita con el médico, urgencia covid) y administración pública, es necesario plantearse **la urgencia de garantizar el acceso a los ciudadanos a los servicios públicos digitales**. Esta actuación necesitaría no solo abordar las barreras para el acceso y su uso eficaz, sino también potenciar una usabilidad máxima de los servicios públicos en línea.

## La figura del mediador digital público

Mientras no esté garantizado el acceso universal a los servicios públicos digitales y a las competencias necesarias para hacer de ellos un uso eficaz, se propone considerar la **figura del mediador digital público**, que podría servir de puente entre una oferta de servicios digitalizada y una ciudadanía en proceso de transición hacia la inclusión digital. El objetivo sería que todo ciudadano tuviera algún lugar accesible y cercano, persona o teléfono al que acudir en el que tendría el derecho a recibir ayuda para poder acceder a los servicios públicos. La puesta en práctica de esta figura podría hacerse a través de los profesionales más cercanos a los individuos necesitados.

## Promover e incentivar el rol de las empresas

Finalmente, la investigación<sup>10</sup> nos muestra que existe una correlación entre el hecho de estar empleado en un trabajo que requiera el uso de las TIC y el nivel de competencias digitales de los trabajadores. **Las empresas** inciden en el nivel de competencias digitales de sus trabajadores, bien porque invierten en la formación de los mismos, o a través de su propia transformación digital, que ofrece una oportunidad de formarse a través del propio trabajo. A través de incentivos, las empresas podrían aumentar sus actuaciones en la formación de sus empleados, y/o invertir en una mayor transformación digital.

---

<sup>10</sup> Centeno C. et al. (2022 upcoming) LabourComp, Priority Groups for Digital Competence skilling actions in the context of employment.

## Conclusiones

- En resumen, la brecha digital, junto con la aceleración de la digitalización de los diferentes ámbitos de nuestra vida, está generando una **nueva exclusión social, económica o laboral, de acceso a la educación y formación y de participación ciudadana** que afecta en España al 41% de los adultos entre 25 y 64 años. Estos, además, sufren una vulnerabilidad creciente a la desinformación y al fraude en internet.
- Los colectivos más afectados son aquellos con un nivel de educación bajo o medio, con edad a partir de 45 años, fuera del mercado laboral, que habitan en regiones rurales y/o socioeconómicamente desfavorecidos.
- Para una actuación eficaz es necesario un **conocimiento previo, contextualizado y específico de los individuos** de los perfiles prioritarios, sus barreras al acceso y uso de aplicaciones digitales, y sus necesidades vitales.
- En esta actuación, una **colaboración estrecha con los profesionales** que trabajan con estos colectivos ofrece una oportunidad de conocimiento cercano, así como de actuación eficaz.
- Para realizar este potencial, se recomiendan **medidas específicas de capacitación de estos profesionales** y el desarrollo de materiales educativos adaptados, reutilizables y accesibles.
- Para garantizar el acceso y capacidad de uso eficaz a los servicios públicos digitales a todos los ciudadanos, se propone el **desarrollo de servicios públicos digitales de gran accesibilidad y usabilidad, y la creación de la figura del mediador digital público**.
- Finalmente, **se propone promover e incentivar el rol de las empresas** en la formación de sus empleados en competencias digitales.



## 2. Entrevistas a expertas en sociedad digital

---

En la fase de definición del debate que ha dado lugar a esta publicación nos propusimos identificar personas que pudieran aportar conocimientos y experiencia desde diferentes ámbitos de la sociedad.

Recogemos en este capítulo el resumen de las conversaciones mantenidas durante el primer semestre del año 2021 con cinco expertas en temas relacionados con la sociedad de la información, la inclusión digital y las brechas digitales.

A todas les lanzamos preguntas similares y en sus respuestas hemos destacado aquello que les es más específico, pues la trayectoria y el desarrollo profesional de cada una les hace poner el acento en diferentes aspectos.

Elena Álvarez, Carme Artigas, Cristina Colom, Nuria Salán y Núria Valls analizan los tipos de brechas digitales que existen, las repercusiones sociales e individuales que conlleva quedarse fuera de la digitalización, presentan los principales retos a los que nos enfrentamos y hacen propuestas para construir una sociedad digital inclusiva<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> La información biográfica y los cargos de las entrevistadas están actualizados con fecha de septiembre de 2021.



**Elena Álvarez**, directora general de Telecomunicaciones y Transformación Digital de la Junta de Castilla y León y presidenta de la asociación Somos Digital. Ha trabajado en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en la parte de regulación de operadores y en la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, donde era responsable del área de Protección de Menores y la Alfabetización Mediática.

### **¿Qué podemos entender actualmente por brecha digital o brechas digitales?**

La brecha digital hace referencia a la desigualdad existente entre las personas que tienen acceso y hacen uso de internet y las tecnologías, y las personas que no. Hay distintos tipos de brechas digitales: la brecha de conectividad y acceso, que se refiere a la situación de aquellas personas que viven en zonas donde no tienen conectividad a internet y a las que tienen dificultad para adquirir los dispositivos necesarios; la brecha de edad, las personas mayores tienen más dificultades; la brecha de género; la brecha del uso, y también la del desinterés de quienes no ven la utilidad de las tecnologías en sus vidas.

Debido a la rapidez con la que evoluciona la tecnología, estamos viendo cómo la brecha digital asociada al uso está tomando cada vez un peso más relevante y afecta a una gran parte de la población.



## **¿Se puede considerar el acceso tecnológico como un derecho? ¿Cómo debemos garantizarlo?**

En cierto modo sí que es un derecho y, desde luego, es un elemento estratégico para la sociedad actual.

En la parte de conectividad, hay un conjunto de derechos que tienen que estar garantizados a toda la ciudadanía, con independencia de su localización geográfica, y a un precio asequible. Este conjunto de servicios de telecomunicaciones se denomina servicio universal e incluye, entre otros, el telefónico fijo y el acceso a internet a velocidad de un mega. En la actualidad, se está trabajando en una nueva Ley General de Telecomunicaciones y esta nueva Ley debería actualizar esa velocidad de internet incluida en el Servicio Universal, para adaptarla a los objetivos fijados en la Agenda España Digital 2025 y en el Plan de Conectividad: que el cien por cien de la población tenga acceso a 30 megas en el móvil en el 2023 y, en 2025, a 100 megas.

Por otra parte, también se están realizando actuaciones para que los ciudadanos se formen en competencias digitales. En España contamos con cerca de 2.500 Centros de Competencias Digitales, cuya misión es reducir la brecha digital de la ciudadanía, en especial, de aquellos colectivos con mayores dificultades para el acceso a las nuevas tecnologías. Una sociedad capacitada digitalmente permite a los ciudadanos aprovechar todas las ventajas y oportunidades que la digitalización ofrece, y solo así se podrá hablar de una verdadera transformación digital del país.

### **Porque la falta de acceso —conexión, competencias, etc.— es un factor de desigualdad para las personas.**

Efectivamente. Además, la pandemia ha acentuado las brechas digitales. Las personas mayores estaban más comunicadas. Había niños/as en zonas rurales que no podían tener acceso a la educación digital. A nivel laboral, nos hemos visto con la obligación de teletrabajar, pero no todos los ciudadanos tenían los conocimientos para poder hacerlo. Las empresas también han tenido dificultades, ya que muchas no estaban digitalizadas y no han podido adaptarse a la nueva situación. Por tanto, esa falta de acceso, en sentido amplio, genera desigualdades.

## **¿Cómo afectarán al futuro de las personas las brechas digitales? ¿Qué impacto tendrán en sus vidas?**

Nuestra sociedad es cada vez más digital y la velocidad de cambio es cada vez mayor. No solo tenemos que aprender, sino que tenemos que hacerlo constantemente, y esto provoca una desigualdad que se debe corregir. Las personas que tienen más oportunidades para adaptarse a este ritmo vertiginoso son las que van a estar mejor posicionadas en un futuro que sí o sí será digital.

Las tecnologías son necesarias para comunicarse, para estudiar, para encontrar un trabajo... y en el día a día de cualquier persona. Si para comprar un electrodoméstico ¡hay que hacer un máster! No solo habrá que manejar esta tecnología sino que también será necesario conocer las implicaciones que tiene usar esa tecnología, como la invasión de nuestra intimidad, nuestros datos personales, nuestros hábitos de consumo, etc.

## **Esto me lleva a preguntarte por las cuestiones éticas que debemos tener presentes con relación al acceso tecnológico de la ciudadanía.**

Se está elaborando la Carta de Derechos Digitales de la Ciudadanía, en la que sí se incluyen estas cuestiones, esos derechos que parece que en el mundo de internet desaparecen o se diluyen. Como hay una falta de control sobre ellos, parece que no existen o no se protegen. La Carta habla de la no discriminación, de la capacidad para tener control sobre los datos, de la posibilidad del anonimato, del derecho al olvido, etc. La tecnología lleva asociada responsabilidades, por parte de todos y todas, para no “perder el control” sobre lo que volcamos en los espacios digitales.

Confiemos en la regulación, pero también apelemos a la autorregulación de las empresas. La tecnología evoluciona muy rápidamente y la capacidad legislativa de los estados siempre irá por detrás de los acontecimientos. Tenemos que involucrar a todos los agentes para que se autorregulen y se comprometan a respetar los derechos de los ciudadanos.

## **Nos hablas del papel de los diferentes agentes y nuestra pregunta es si crees que la tecnología puede ser un espacio de transformación para las personas y para la comunidad.**

La tecnología lo permite, pero al final somos las personas quienes hacemos posibles los cambios. Ya existe mucha tecnología desde hace años, el problema es saber utilizarla. Por eso es muy importante formar a los ciudadanos y darles las herramientas necesarias para que puedan hacerlo y convertirse en verdaderos transformadores de la sociedad.

El teletrabajo, las videoconferencias, las herramientas colaborativas... ¡ya existían! Durante la pandemia simplemente las hemos descubierto. Lo que sí hemos hecho es aprender a utilizarlas y eso es lo importante. Los ciudadanos y ciudadanas deben ser los motores y para ello necesitan capacitación.

### **¿Y el papel de administraciones, empresas, universidades y Tercer Sector para la superación de las brechas digitales?**

Las administraciones deben regular, garantizar los derechos y disminuir las brechas con recursos. Tienen un papel de impulso. Las empresas, por un lado, proveen servicios digitales y generan un valor real y una motivación al ciudadano, que quiere disfrutar de esos productos o servicios, pero también deben ser responsables en cuanto a los productos que desarrollan y en cuanto a promover la capacitación de la ciudadanía. Las universidades y todo el sistema educativo deben incorporar la formación digital en el modelo educativo. Y el Tercer Sector debe llegar a colectivos específicos que tienen más dificultades y trasladar a la Administración todas las necesidades que puedan identificar. Todos son fundamentales y complementarios.

### **¿Desde tu punto de vista, qué propuestas piensas que serían importantes para la superación de las brechas digitales?**

Se realizan muchísimas iniciativas desde el sector público y desde el sector privado, pero, al final, muchas de ellas son estancas. Es fundamental la coordinación de esfuerzos, para cubrir todos los huecos, reforzar actuaciones y retroalimentarnos, para no malgastar recursos replicando acciones y así poder invertir en innovación.

La asociación Somos Digital es un claro ejemplo de esta coordinación y ese sumar esfuerzos entre todas las redes que formamos parte de ella.

### **¿Si tuvieses que pedir una actuación prioritaria a las instituciones públicas en este ámbito, qué pedirías?**

A las instituciones públicas les pediría una mayor coordinación e involucrar también al sector privado, con el fin de lograr la capilaridad necesaria para llegar a todos, y además hacerlo de manera eficiente y sostenible en el tiempo.

Los Centros de Competencias Digitales diseminados por todo el territorio nacional y sus profesionales son agentes clave para dotar de competencias digitales a los ciudadanos, especialmente en la actual situación pospandemia, donde es imprescindible acelerar el ritmo de transformación digital de la ciudadanía.

Estos centros son fundamentales, pero se requiere de un mayor liderazgo, coordinación y apoyo, tanto técnico como económico, por parte de las Administraciones Públicas para que estos centros puedan canalizar las diferentes políticas de ciudadanía digital.



**Carme Artigas**, secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, es ingeniera química y experta en big data, innovación e inteligencia artificial. Emprendedora y ejecutiva en empresas pioneras en estos temas, como Synercic Partners o Ericsson Tech, es, además, asesora para instituciones internacionales y grandes compañías en temas de transformación digital y ética. Participa en redes como la de Innovación de Datos de la Universidad de Columbia y está comprometida con la promoción de la mujer en los ámbitos científico y tecnológico.

### **¿Qué podemos entender en la actualidad por brecha digital o brechas digitales?**

#### **¿Cuáles son más significativas?**

Hablamos de brechas digitales cuando nos referimos a la falta de igualdad de oportunidades y a una desigualdad no solo en el acceso y uso a la tecnología, sino también a la posibilidad de desarrollarse en el entorno digital en igualdad de condiciones. Entre las más importantes y las que más recursos y esfuerzos estamos destinando desde la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial para su cierre están la brecha de género, la socioeconómica y la de edad. Todas ellas con un impacto muy importante en la exclusión de ciertos grupos sociales, que debemos solucionar.

### **¿Cuáles son los principales factores que influyen en las brechas digitales?**

Son muchos los factores que pueden influir en la exclusión de determinados sectores en su desarrollo digital, y muchos de ellos incluso se superponen y actúan de forma conjunta. Como apuntaba anteriormente, hay algunos de ellos muy evidentes, identificables y medibles a través de los datos.

Las diferencias que existen entre hombres y mujeres en cuanto a competencias digitales, número de profesionales TIC especializados y acceso a internet o a las nuevas tecnologías es una de las brechas más notorias y que más nos urge revertir. Pero además hay otros factores que operan en la exclusión digital, como puede ser el nivel de renta, la falta de recursos y herramientas tecnológicas básicas, la edad o las carencias en cuanto a conectividad y digitalización de zonas rurales.

### **¿Se puede considerar el acceso tecnológico como un derecho? ¿Cómo debemos garantizarlo?**

Por supuesto. La pandemia ha revelado la enorme influencia de la tecnología como factor de exclusión social. Por ello, el compromiso de este Gobierno pasa por trabajar para revertir esa situación y convertir los beneficios de la digitalización en una oportunidad para que los grupos sociales que hasta ahora habían permanecido al margen de este mundo tengan posibilidades y puedan integrarse plenamente en la revolución digital que afrontamos. Y, es más, hacer de lo digital un dique de contención frente a la desigualdad.

Este es el espíritu de la Carta de Derechos Digitales que estamos impulsando desde el Gobierno, para generar un marco de referencia que garantice los derechos de la ciudadanía en la nueva realidad digital e impulse el debate del humanismo tecnológico.

### **¿El acceso —conexión, competencias, etc.— puede ser un factor de desigualdad para las personas?**

Es un factor de desigualdad muy importante y que cada vez va a tener más impacto en los mecanismos de exclusión social que debemos abordar de raíz. Tenemos que entender que la crisis de la covid-19 ha afectado de forma drástica a prácticamente todos los aspectos de nuestra vida. Hemos cambiado nuestra forma de trabajar, de consumir, de comunicarnos, de relacionarnos socialmente.

Estamos hablando de transformaciones transcendentales para el desarrollo social y laboral de las personas. Esto ha intensificado y acelerado enormemente el impacto de las brechas digitales sobre la desigualdad social, generando procesos de exclusión que urge revertir.

## **¿Cómo afectarán al futuro de las personas las brechas digitales? ¿Qué impacto tendrán en sus vidas?**

Estamos en un momento decisivo para el futuro de nuestro país. La digitalización es un proceso imparable y que está transformando de forma transversal nuestra sociedad y nuestra economía. Es un fenómeno que va a transformar las vidas y, por tanto, todo el mundo debe ser partícipe de este trayecto que debemos afrontar como sociedad sin dejar a nadie atrás.

No hemos de olvidar que la tecnología la hacemos personas. Somos cada uno de nosotros y nosotras las que vamos a diseñar el mundo digital que vamos a construir durante la próxima década. Por eso es imprescindible que todo el mundo participe en la creación de ese mundo de forma igualitaria. El mayor peligro que afrontamos en la actualidad es precisamente ese: que el nuevo mundo digital que va a definir nuestra forma de vida a partir de ahora sea diseñado al margen de la sociedad.

## **¿Qué cuestiones éticas hemos de tener presentes con relación al acceso tecnológico de la ciudadanía?**

El desarrollo tecnológico ha de ir siempre acompañado de una visión ética y humanista que aporte una perspectiva social y garantista con los valores democráticos de nuestras sociedades. Esto es algo esencial para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a los beneficios de la tecnología, ya que una digitalización que trabaje por preservar los derechos fundamentales de las personas en el entorno digital es la única forma de asegurar que la ciudadanía se desarrolle sin miedo y con total confianza en un contexto seguro y de máximo respeto a su integridad.

Por eso hemos puesto en marcha la elaboración de una Carta de Derechos Digitales, una iniciativa pionera e innovadora que resulta clave a la hora de garantizar el acceso universal de la ciudadanía a una tecnología que vele por sus derechos básicos, también en el mundo digital.

## **¿Crees que la tecnología puede ser un espacio de transformación para las personas y para la comunidad?**

Si algo ha demostrado la pandemia es que, sin duda, eso es una realidad. Durante el confinamiento más estricto una parte muy importante giraba en torno a las posibilidades que nos ofreció la tecnología para seguir adelante con nuestras vidas de la mejor forma posible. A día de hoy, nadie duda de que muchas de las tendencias iniciadas durante aquellos meses han venido para quedarse, y que

la reconstrucción económica y social que afrontamos debe girar en torno a estas transformaciones que ya forman parte de nuestra sociedad.

### **¿Cuál crees que ha de ser el rol de los diferentes agentes sociales: administraciones, empresas, universidades y Tercer Sector para la superación de las brechas digitales?**

Estamos en proceso transversal y transformador desde todos los ámbitos de la sociedad y la economía. Esta visión es algo esencial y que debemos tener siempre presente a la hora de afrontar la reforma estructural que queremos para nuestro país.

En este proceso, cada agente ha de cumplir su papel: las administraciones, como sector pionero en la digitalización de espacios que sirvan como factor de arrastre e impulsores de la innovación. Las universidades, como foco de la investigación y fomento del talento digital. Las empresas, como elemento fundamental para el crecimiento económico y la reconversión del tejido productivo. Y el Tercer Sector, como generador de cambios estructurales en el modelo económico y la creación de empleo digital y de calidad.

### **¿Desde tu punto de vista, qué propuestas piensas que serían importantes para la superación de las brechas digitales?**

Creo que todos los proyectos que están ya en marcha como parte del despliegue de la Agenda España Digital 2025 tienen en su ADN una enorme vocación social y una intención inequívoca de desarrollar una digitalización que trabaje por la inclusión social y con un claro carácter transformador.

Desde el Plan de Digitalización de Pymes, destinado a favorecer y apoyar la digitalización de las empresas que más lo necesitan, hasta la ENIA, una estrategia con una clara preocupación por avanzar hacia una IA ética y social; pasando, por supuesto, por un proyecto pionero como la Carta de Derechos Digitales, o el Plan Nacional de Competencias Digitales, esencial para que todos seamos partícipes de la transformación digital.

### **¿Si tuvieses que pedir una actuación prioritaria a las instituciones públicas en este ámbito, qué pedirías?**

Si tuviera que elegir una sola acción en este sentido, sería sin duda el Plan Nacional de Competencias Digitales. Creo que es esencial transmitir que somos las personas las que vamos a construir el futuro digital que va a marcar nuestras vidas de aquí en adelante, y no podemos permitirnos prescindir



de las ideas, el talento y la perspectiva de nadie en este reto de construir una España digital que represente fielmente a la sociedad española. Por eso, la alfabetización y la especialización digital de la ciudadanía es un aspecto clave que está centrando una parte muy importante de nuestros esfuerzos.



**Cristina Colom**, directora de Digital Future Society, iniciativa impulsada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y la Fundación Mobile World Capital Barcelona. Ha trabajado en la Comisión Europea y en Naciones Unidas, desde su Comisión Regional en Latinoamérica, además de desempeñar cargos en la Generalitat de Catalunya. También ha sido directora de comunicación en la empresa Shell. Es miembro del Consejo Asesor sobre el internet de las Cosas del World Economic Forum.

### **¿Qué podemos entender en la actualidad por brecha digital o brechas digitales?**

#### **¿Cuáles son más significativas?**

La tecnología puede influir en el progreso económico y social, fomentando el desarrollo y el bienestar humano, pero también puede generar desequilibrios y desigualdades a nivel global. Por eso, desde Digital Future Society sostenemos que nos encontramos frente a una emergencia digital. Una situación generada por una transformación digital asimétrica y acelerada que provoca unos desafíos éticos, sociales, económicos y medioambientales, para los cuales no estábamos suficientemente preparados o no supimos anticipar y a los que debemos dar respuesta.

En este sentido, el principal desafío son las brechas digitales. El acceso a las TIC es un paso necesario para hacerles frente, pero insuficiente. Urge dirigir los esfuerzos a aumentar la calidad del uso de la tecnología.

Las brechas digitales son diversas y, además, en una misma persona pueden interponerse más de una. Las más significativas son:

Generacional, que se ha visto agudizada durante el confinamiento por la covid; por discapacidad, y es que alrededor del 70% de la población con discapacidad no utiliza internet, entre otras razones, porque dispositivos y sitios web no son accesibles; de género; por el contenido, ya que el 50% en internet está en inglés; por educación: según un informe de Unicef y la Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2 de cada 3 niños en edad escolar no tienen conexión a internet; por ubicación, que se refiere a centros no digitalizados, zonas rurales o áreas marginadas que no tienen acceso; por el uso, competencia y comprensión, que se produce cuando la capacidad digital o para desarrollarse digitalmente es insuficiente y suele ir acompañada del uso inconsciente de internet.

### **¿Cuáles son los principales factores que influyen en las brechas digitales?**

Son diversos y están interrelacionados. Destacaré algunos:

En la brecha digital de género interviene el acceso desigual a infraestructuras y herramientas digitales (según la UIT, en 2019 la proporción de mujeres que utilizan internet era del 48% frente al 58% de los hombres). También en el acceso por menor capacidad material y económica; diferencias en el nivel de aprendizaje (hay menos mujeres en las disciplinas STEM), lo que acaba determinando la posición y cargos que ocupan las personas en nuestra sociedad. Eso explica la infrarrepresentación de las mujeres en la industria de las telecomunicaciones, ya que, según datos de 2017 de Eurostat para España, solo el 15,6% de los profesionales TIC son mujeres, esto supone tan solo 2 de cada 20 puestos.

La brecha digital por discapacidad está causada por la falta de dispositivos, sitios web adaptados y otras barreras como la complejidad del uso, la falta de confianza en los dispositivos, etc.

La brecha digital por asequibilidad se produce cuando una persona no puede acceder a las TIC por una causa económica de falta de recursos.

En la brecha digital educativa los estudiantes no pueden acceder a internet para seguir el curso escolar. En el caso de España, alrededor de 100.000 hogares con menores no disponen de conectividad, una realidad que se puso de manifiesto con el confinamiento.

Y la brecha digital de competencia y comprensión se crea por la falta de alfabetización digital y mediática. Un hecho que puede derivar en un grave problema de desinformación por no saber diferenciar informaciones falsas.

## **¿Se puede considerar el acceso tecnológico como un derecho? ¿Y cómo debemos garantizarlo?**

Se debe considerar un derecho. Así lo reconoció, en 2016, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, aprobando una resolución que establece que el acceso a internet debe ser considerado un derecho básico de todos los seres humanos.

Por lo tanto, el acceso es absolutamente necesario y todavía estamos lejos de alcanzarlo a nivel mundial. Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), actualmente el 59% de la población mundial tiene acceso, y llega al 85% en las zonas más desarrolladas como Europa y Norteamérica, pero a menos del 40% en regiones como África.

No obstante, desde Digital Future Society consideramos que las limitaciones no acaban ahí, hay que abordar las diversas desigualdades que la transformación digital está produciendo debido a múltiples factores. La solución será posible si se dan dos condiciones: que las brechas digitales se afronten como un reto social complejo y que se consiga la implicación de distintos actores a la hora de idear soluciones basadas en la colaboración.

## **¿El acceso puede ser un factor de desigualdad para las personas?**

No hay ninguna duda. En todo el mundo, más de 750 millones de personas siguen viviendo en zonas que no cuentan con cobertura de banda ancha móvil. La reducción de esta “brecha de cobertura” sigue siendo una prioridad, pero existe una “brecha de uso” mucho mayor, ya que más de 3.300 millones de personas que viven en zonas con cobertura de banda ancha móvil no utilizan los servicios de internet móvil.

Desde Digital Future Society sostenemos que el acceso y la oferta son soluciones parciales. La alfabetización digital puede reducir las distancias, garantizar a la ciudadanía la capacidad y la confianza necesarias para aprovechar plenamente las ventajas de la tecnología y hacerles partícipes de una sociedad cada vez más digital.

## **¿Cómo afectarán al futuro de las personas las brechas digitales? ¿Qué impacto tendrán en sus vidas?**

Las brechas digitales ya están impactando en nuestras vidas. La revolución digital está dejando atrás a importantes sectores de la población. Se tienen que tomar distintas medidas desde la inversión en infraestructuras a programas de alfabetización digital y se debe hacer desde la colaboración

público-privada. De no ser así, una parte de la humanidad se quedará fuera del marco social que estamos construyendo. No es demasiado tarde, pero hay que actuar con sentido de urgencia y plantear que la transformación digital debe de hacerse con una visión humanista, colocando a las personas en el centro.

### **¿Qué cuestiones éticas hemos de tener presentes en relación con el acceso tecnológico de la ciudadanía?**

La privacidad, la confianza y la transparencia serán clave en el uso que decidamos hacer de la tecnología para forjar los valores de la sociedad digital del futuro. Debemos avanzar hacia un código social en el que se establezca un marco de convivencia igualitario para todas las personas y que, como ciudadanos/as, tengamos garantizados nuestros derechos de expresión o información, la privacidad de nuestros datos, nuestra seguridad en internet, etc.

### **¿Crees que la tecnología puede ser un espacio de transformación para las personas y para la comunidad?**

Por supuesto, la tecnología es el aliado fundamental para la transformación porque ofrece un amplio abanico de oportunidades de mejora. La era digital en la que vivimos es un periodo histórico caracterizado por la innovación, el desarrollo y el progreso. En las últimas décadas, las transformaciones aceleradas que ha traído consigo la tecnología y el vertiginoso incremento del movimiento internacional de mercancías, servicios, capitales y mano de obra han cambiado sustancialmente las economías, las sociedades y el medio natural, fomentando la interdependencia y la hiperconexión global. Estas tendencias han comportado un rápido crecimiento económico en muchos países y regiones que, en muchas ocasiones, se han traducido en un desarrollo social trascendental para la comunidad.

En la actual situación de emergencia digital, es precisamente la tecnología la herramienta que juega un papel clave para la consecución de estos desafíos porque constituye la palanca de cambio que mueve la economía y la sociedad del siglo XXI.

### **¿Cuál crees que ha de ser el rol de los diferentes agentes sociales para la superación de las brechas digitales?**

Para reducir los desequilibrios y desigualdades provocados por la emergencia digital las soluciones deben ser multidisciplinares y multiestratégicas y, en todo caso, pasan por fortalecer las

sociedades y empoderar a la ciudadanía mediante la alfabetización digital. Es fundamental la cooperación entre todos los actores y grupos de interés y promover acuerdos globales y sistemas de gobernanza internacional que definan marcos, derechos y protecciones básicas.

Hay que ir más allá de las estrategias únicas, no hay que trabajar nunca en solitario y las soluciones deben centrarse en el colectivo al que se está excluyendo, con la ética, la transparencia, la responsabilidad y la diversidad como los principios que imperen en el diseño, fabricación e implementación de cualquier tecnología.

No podemos obviar a la ciencia, es imprescindible fomentar la investigación y la comprensión más profunda de los fenómenos y problemáticas desde diferentes puntos de vista.

La regulación es necesaria para aquellos fenómenos en los que no existe un marco legislativo y una seguridad jurídica que los ampare. Y tiene que ir acompañada por el empoderamiento ciudadano mediante la alfabetización digital.

### **¿Desde tu punto de vista, qué propuestas piensas que serían importantes para la superación de las brechas digitales?**

La colaboración digital entre los diversos grupos de interés es la respuesta más eficaz, ya que hace posible diseñar y aplicar conjuntamente iniciativas relevantes y que parten de un conocimiento profundo del contexto socioeconómico.

Y el empoderamiento ciudadano mediante la alfabetización digital, que no es solo la capacidad de utilizar las TIC, sino que requiere una actitud crítica sobre cómo funcionan, qué modelos de negocio implican y cómo afectan a nuestras vidas. Esto implica dotar a la ciudadanía de herramientas para desenvolverse con autonomía en la nueva era, para que tenga mayor conocimiento de cómo funciona la tecnología.

### **¿Si tuvieses que pedir una actuación prioritaria a las instituciones públicas en este ámbito, qué pedirías?**

Es difícil de priorizar una sola medida. Lo que sí que puedo decir es que la responsabilidad de mitigar las brechas digitales recae de forma conjunta entre los distintos agentes de la sociedad. Las administraciones públicas —que deben de garantizar el acceso y uso universal de internet—, pero también el sector privado —que debe de determinar su rol en este mundo digital y contribuir a esta

inclusión digital— y la propia sociedad civil (mundo académico, organizaciones civiles...) —que pueden ayudar a promover políticas de inclusión digital—. Los esfuerzos prioritarios deberían centrarse en la alfabetización digital, ya que es una herramienta para garantizar la autonomía de cada ciudadano/a a poder hacer uso del entorno digital y que además lo pueda hacer de forma responsable, segura y con sentido crítico.



**Núria Salán**, profesora de Metalurgia en la Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa, de la Universidad Politécnica de Catalunya. Presidenta de la Sociedad Catalana de Tecnología y patrona de Fundación Esplai. Divulgadora científica, promueve las vocaciones STEAM liderando numerosas iniciativas dirigidas a niñas y jóvenes, por las que ha recibido reconocimientos, como la distinción Vicens Vives de la Generalitat de Catalunya, el premio Mujer y Tecnología de la Fundación Orange, el premio de la UPC al Compromiso Social y más recientemente un premio Gaudí Gresol de Tecnología (que ha sido la primera vez que se ha dado).

### **¿Qué podemos entender por brechas digitales y cuáles son las más significativas?**

En el contexto actual, de pandemia, quiero destacar de la definición la capacidad de tener acceso a contenidos digitales, que es lo que ha permitido que determinadas partes de la sociedad hayan mantenido sus niveles de adquisición de conocimiento, de habilidades y de competencias. Mientras que hay una parte de la sociedad que, ya sea por desconocimiento, falta de recursos económicos, etc. se queda excluida. Especialmente las niñas y las mujeres de una cierta edad o de un determinado nivel social.



### **¿Cuáles son los principales factores que influyen en las brechas digitales?**

Me voy a centrar en las niñas, sobre todo en las niñas que viven en contextos desfavorecidos. Ellas son las que van a encontrar más obstáculos para tener acceso, formación y empoderamiento en lo digital. Por un lado, no siempre van a tener el apoyo de sus familias, en muchos casos porque en algunos entornos persiste la idea de que “las niñas no van a sacar provecho de su formación porque se van a tener que dedicar a tareas reproductivas”. Además, no cuentan con referentes y modelos de mujeres científicas y tecnólogas que las puedan hacer pensar en este tipo de profesiones como una opción. Modelos cercanos y accesibles. Por ejemplo, siempre aparece Marie Curie: una mente excepcional, que dedicó toda su vida a la ciencia y hasta murió a consecuencia de las grandes cantidades de radiación que había sufrido durante sus propios estudios. Fue una mujer excepcional, pero repetir siempre solo esta historia puede hacer pensar a las niñas que “si no son tan excelentes como Marie Curie, no podrán dedicarse a las STEAM”. Se deben dar a conocer referentes de mujeres próximas, no necesariamente excelentes, con las que nos podamos identificar.

### **¿Se puede considerar el acceso tecnológico como un derecho?**

Absolutamente. Y en lo que respecta a niños y niñas, este debe ser un derecho igual para unos y otras.

### **¿Y cómo deberíamos garantizarlo?**

Hay aspectos que son de más fácil realización y otros que comportan más complejidad. Por ejemplo, proporcionar modelos quizá es lo más sencillo: llenando los medios de comunicación de referentes femeninas. Mucho más difícil es influir en las mentalidades de las familias para que entiendan que las niñas tienen derecho a disfrutar de las mismas oportunidades y a tener el apoyo cuando manifiestan, por ejemplo, interés en ser ingenieras. También deben implicarse los maestros y las maestras, que son una influencia muy grande. Con profesionales de la educación que desarrollen la creatividad, potencien las capacidades científicas y tecnológicas, tanto en niños como en niñas, e implanten medidas correctivas para que las niñas no se queden atrás, las cosas cambiarían mucho.

### **Por tanto, la falta de acceso —conexión, competencias, etc.— es un factor de desigualdad para las personas**

Por supuesto que sí. Si en una casa no hay conexión a internet, cuando un niño o una niña necesita tener acceso a determinados contenidos no va a poder buscarlos y esto va a generar una desventaja en relación con quienes tienen su propia tablet, con conexión, disponible.

Otro tema es si van a utilizar la tablet para aprender o para jugar —aunque un montón de competencias se adquieren jugando—, este no sería el problema, la cuestión es la calidad y el criterio, aspectos que también se forman. Lo que es cierto es que las sociedades con los chicos y las chicas con mejor acceso a las TIC acaban siendo comunidades en las que el nivel de formación medio es elevado y con brechas muy reducidas. Si un niño o una niña decide no seguir un determinado itinerario que sea porque no es su voluntad, no porque no tenga la información necesaria.

### **Y, ¿cómo afectan al futuro de las personas las brechas digitales?, ¿qué impacto tendrán en sus vidas?**

El primer impacto es que la comunidad usuaria de contenidos digitales somos el mundo. En el mundo estamos algo más de un 50% de mujeres y el resto, hombres. Como este porcentaje no lo encontramos así entre la población que diseña los entornos y los contenidos digitales, podemos decir que las mujeres no nos encontramos reflejadas en este mundo. Y si no tenemos las competencias, ni siquiera seremos capaces de percibirlo. Nuestras necesidades, particularidades, deseos, etc. quedan excluidos.

El talento femenino, combinado con el talento masculino, proporcionará unos contenidos digitales muchísimo más amplios y transversales.

### **¿Qué cuestiones éticas debemos de tener presentes con relación al acceso tecnológico de la ciudadanía?**

El acceso tecnológico pleno de la ciudadanía tiene sus riesgos, los relacionados con el abuso o el mal uso. La tecnología bien utilizada puede ser una salvación, y me remito a los meses de confinamiento en los que, gracias a la tecnología, hemos mantenido comunicación con nuestras familias, con nuestros entornos de amistades, nuestros entornos personales o profesionales. Pero también ha habido aspectos negativos. Por ejemplo, al empezar a hacer compras masivas por internet hemos cedido nuestros datos y ha sido el momento en el que hemos tenido más fraudes

y ataques de piratas informáticos. Y las mujeres menos formadas tecnológicamente han sido las principales víctimas. Otro aspecto negativo que se ha incrementado es el ciberacoso, con las mujeres como las principales víctimas. Además, si una mujer no tiene competencias digitales le va a costar más darse cuenta de que está siendo acosada o que está siendo violentada a través de las redes. O sea, muchas mujeres no perciben que son víctimas de un acoso por redes porque no tienen el conocimiento. Por eso también necesitamos que las mujeres tengan esta formación, para quedar fuera del colectivo de riesgo.

### **¿Crees que la tecnología puede ser un espacio de transformación para las personas y para cambiar la comunidad?**

Totalmente. Un ejemplo es una persona que se dedique a hacer actividades de artesanía. Antes vendía en ferias y mercadillos. Ahora, con conocimientos tecnológicos puede crear su web, ofrecer sus productos, tener un intercambio económico y sacar su pequeña empresa de comercio digital al mundo. Se pueden crear las condiciones para la transformación personal y del entorno, normalmente con el acompañamiento de personas que se dedican a potenciar estos cambios, que detectan las necesidades y los impulsan.

### **¿Cuál sería el rol de las administraciones, las empresas, universidades y Tercer Sector en la superación de las brechas digitales?**

Las administraciones deben garantizar que ninguna mujer se quede sin la ESO acreditada, porque son ellas las que están en peores condiciones en este aspecto. Y a partir de ahí, podemos seguir hablando de favorecer el acceso a niveles superiores de estudios.

En las empresas los sueldos deben ser equitativos y a la hora de promocionar no considerar como algo negativo el hecho de tener hijos/as. Además, se puede apoyar a las mujeres para que asuman cargos de responsabilidad. Porque la transformación digital de las empresas no es solo considerar que toda la plantilla esté conectada en un grupo de WhatsApp, sino aceptar, también, nuevos perfiles y nuevas realidades.

En estos momentos la Universidad está dando visibilidad a sus tituladas e intentando conseguir paridad en la asignación de becas. Si algunas titulaciones dicen “si no tenemos un 40% o un 50% de mujeres no aceptamos a más hombres en esta titulación”, la polémica está servida.

Del Tercer Sector comento solo un tema, y es que son las mujeres las que hacen más volunta-

riado y los hombres los que ocupan más cargos de responsabilidad remunerada en las entidades. Esto nos debe hacer pensar sobre cómo las mujeres tenemos que aprender a “monetizar” nuestro trabajo y conocimiento. Y a perder el pudor por hacerlo.

### **¿Qué propuestas piensas que serían importantes para la superación de las brechas digitales?**

La primera acción sería el acceso pleno e igualitario de las niñas y los niños a la educación. O sea, si pudiéramos tener varias generaciones en las que niños y niñas hubieran tenido un acceso absolutamente pleno e igualitario, con igualdad de *rol models* masculinos y femeninos, con un colectivo de maestros y maestras que los hubieran animado por igual a estudiar Ingeniería, o Derecho, o Medicina, o ballet a niñas y a niños, sin ningún tipo de apreciación; con familias que también hubiera dicho a sus hijas e hijos “adelante, lo que te parezca, o lo que tú puedes hacer si tu capacidad te lo permite, pues adelante”, si pudiéramos tener estas generaciones, a partir de ahí podríamos analizar si estas eras las propuestas adecuadas. Y estoy convencida de que el resultado sería satisfactorio.

### **¿Y si tuvieras que pedir una actuación prioritaria a las instituciones públicas en este ámbito?**

Insistiría en garantizar que no hubiera ninguna mujer lejos del nivel mínimo de educación. Dar formación a las mujeres de todas las edades, de todos los ámbitos, de todos los colectivos, garantiza que puedan tener criterio. Porque esto cambia sociedades. Voy a poner un par de ejemplos: uno es un documental que se llama *Rafea y el sol*, la historia de una mujer beduina que recibe capacitación para hacer el montaje de una célula solar. La monta y a partir de ese momento, orgullosa y empoderada, ella se autodefine como “ingeniera solar”. Este acceso a la formación permite que cambie totalmente su perspectiva del mundo, su perspectiva de lo que puede ser el futuro de su vida y empieza a plantearse qué futuro pueden tener sus hijos y sus hijas y las mujeres de su entorno.

Otro ejemplo es el caso de un proyecto llevado a cabo en Sabadell, en el que se ofreció a mujeres desempleadas de entre 40 y 55 años la posibilidad de formarse en contenidos técnicos relacionados con el metal (mecanizado, control dimensional e introducción a la soldadura). Nunca se ha dicho que estos contenidos no “sean apropiados para mujeres”, yo misma soy metalúrgica, pero no es lo que normalmente se les ofrece. La realidad es que después de 200 horas de

curso pudieron tener acceso a profesiones del sector del metal, que tienen una gran demanda y mejores condiciones laborales que los trabajos de limpieza, que son para los que siempre se les requería. Fue la primera promoción de “Dones del Metall” y espero que haya más...

Queda mucho por hacer, pero las capacidades están en todas las personas, hay que darles las oportunidades y que la mitad de la población, las mujeres, sean también las protagonistas.



**Núria Valls**, directora general de Fundació Esplai Ciudanía Comprometida y de la Plataforma Red Conecta, presidenta de La Liga Iberoamericana de Organizaciones de la Sociedad Civil y vicepresidenta de EAPN-España. Ha sido vicepresidenta de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya y ha ocupado diferentes cargos en Fundesplai. Especializada en gestión de organizaciones sociales y fortalecimiento de la sociedad civil en el ámbito iberoamericano, tiene estudios en Periodismo por la Universidad Autónoma de Barcelona y ha realizado estudios de gestión, liderazgo e innovación de ONG por ESADE.

### **¿Qué podemos entender en la actualidad por brecha digital o brechas digitales? ¿Cuáles son más significativas?**

En estos momentos hay toda una serie de colectivos que, por diferentes motivos, no están pudiendo acceder de la misma manera a todo lo que tiene que ver con lo digital. Y esto repercute en la educación, en el trabajo, en el ocio, en la participación social, incluso en el empoderamiento como personas. El acceso, el conocimiento y el buen uso de las tecnologías son factores determinantes para no quedar al margen, para no quedar fuera de la sociedad en la que vivimos. Se puede comparar con “el saber leer y escribir” de hace años, son capacitaciones imprescindibles.

Hay brecha cuando no tienes acceso a la información, que hoy día pasa por lo digital, y no puedes formarte una opinión, un criterio. No puedes participar en multitud de espacios.

### **¿Cuáles son los principales factores que influyen en las brechas digitales?**

Sufrir brecha digital responde a múltiples factores, tiene que ver con la situación económica y social. Por ejemplo, si estás durmiendo en la calle no tienes acceso a las TIC. La precariedad dificulta que tengas los medios necesarios. También tiene que ver con la edad, con el nivel educativo, etc. Si nadie te ha enseñado cómo utilizarlas, no habrás tenido ni siquiera la oportunidad para acercarte a ellas y beneficiarte de su uso.

### **¿Se puede considerar el acceso tecnológico como un derecho?**

En el momento en que el acceso tecnológico tiene un impacto en cada una de las esferas de tu vida, ¡por supuesto que tiene que ser un derecho! Si para tener derecho a la salud (concertar visitas médicas, pruebas, etc.), derecho a la educación, a un trabajo, necesitas acceder y saber utilizar las tecnologías; si estas impactan en toda tu vida, entonces debe ser un derecho, para no limitar el resto de derechos.

### **¿Cómo debemos garantizarlo?**

Se tendría que pensar cuáles son las políticas a implementar para que el acceso digital sea posible para todas las personas.

Hay problemas que, aunque no estén aún solucionados, sí que están sobre la mesa de los gobiernos y se están tomando medidas. Por ejemplo, la pobreza energética, para la que existen bonos sociales. El tema tecnológico es similar, quienes no tienen recursos para poder tener dispositivos y acceder a datos no pueden estar únicamente a la expectativa de lo que marque el mercado, porque esto crea una desigualdad muy grande. Los gobiernos deben hacer un importante esfuerzo en este sentido: garantizar el acceso y también la capacitación.

En estos momentos se habla mucho de capacitación digital o de transformación digital, pero se circunscribe al ámbito empresarial, pensando en las necesidades que van a tener las compañías. Pero existen muchos colectivos que no pueden acceder a esta capacitación: personas mayores, aquellas que están fuera del sistema educativo, personas con alguna discapacidad, personas que pasan por situaciones complicadas, etc. Aquí es donde entramos las entidades sociales, que desde el trabajo comunitario, en los territorios, desde la cercanía y desde nuestros programas sociales y educativos podemos acompañar en el proceso de aprendizaje y empoderamiento digital a quienes de otra manera no accederían a este tipo de formaciones. Esto ya ha sucedido, volviendo al

tema de la alfabetización — aprender a leer y a escribir — en las escuelas de adultos y con entidades locales arraigadas en los barrios.

### **¿Cómo afectarán al futuro de las personas las brechas digitales? ¿Qué impacto tendrán en sus vidas?**

Son un factor más de desigualdad y es un círculo vicioso y, con la crisis de la covid, esto se ha visibilizado aún más. Estamos hablando de cosas como que el ingreso mínimo vital tienes que pedirlo digitalmente, teniendo en cuenta que esta ayuda va dirigida a personas en una situación de vulnerabilidad muy grande. Sin acceso, no puedes pedir la ayuda, sin la ayuda no sales de la situación.

Otro tema es el del empoderamiento de los colectivos más vulnerables, personas que deben ser protagonistas de sus propias vidas y para ello necesitan estar conectadas al mundo, para acceder a lo que internet y las tecnologías nos ofrecen y también para ser parte de la construcción de esta sociedad digital.

El tema digital no va a ir a menos, así que hay que prepararse. Y también en las escuelas, en los espacios educativos formales y no formales, porque una cosa que también hemos visto en la pandemia es que los y las nativos digitales tampoco tienen la preparación adecuada: hay que aprender a hacer un buen uso de las tecnologías, y responsable, beneficioso para la vida de cada persona y también para la mejora social.

### **Esto nos lleva a la pregunta sobre las cuestiones éticas: ¿qué piensas que debemos tener presente en relación con el acceso tecnológico de la ciudadanía?**

Para mí, lo primero que tiene que ver con la ética es pensar que un 60% de la población no tiene acceso, por tanto no está teniendo las mismas oportunidades que el resto de la población y no está contribuyendo con sus conocimientos, sus opiniones y experiencias a la sociedad digital.

Por otra parte, en estos momentos todo el tema digital está “muy del lado” del mercado: las grandes compañías son las que tienen los contenidos, los dispositivos, los accesos... Tienen la propiedad de los datos, etc. ¿Por qué los ciudadanos y ciudadanas no podemos tener la propiedad de nuestra propia información y se la tenemos que dar a las grandes multinacionales? Es un tema muy complicado porque la digitalización es un aspecto más de la globalización pero debe haber regulación.

Otra cuestión ética que se plantea es todo lo relacionado con la inteligencia artificial y los sesgos de los algoritmos.



### **¿Crees que la tecnología puede ser un espacio de transformación para las personas y para la comunidad?**

Sí, totalmente. Tener acceso a lo digital supone grandes beneficios para las personas, por eso no queremos dejar a nadie al margen. Es un espacio de empoderamiento personal y de las comunidades. Por ejemplo, un tema que aún no ha salido: la brecha de género. Mientras las mujeres, las niñas, las jóvenes veamos lo tecnológico como un asunto básicamente masculino se estará construyendo un espacio en el que no tendremos ni voz ni voto. Hay que involucrarse, participar para transformar.

Es necesario que como sociedad nos planteemos qué tipo de “sociedad digital” queremos, para que no se convierta en algo elitista hay que llevarlo a los espacios comunitarios.

### **¿Cuál crees que ha de ser el rol de los diferentes agentes sociales: administraciones, empresas, universidades y Tercer Sector para construir esta sociedad digital igualitaria?**

Estados y gobiernos tienen que buscar los recursos necesarios para el acceso, conectividad, dispositivos, etc. y ponerlos al alcance de toda la ciudadanía, con subvenciones, descuentos, etc. para quienes tienen más dificultades. Y hay que invertir en las zonas rurales.

Las entidades sociales, que somos entidades educativas, asociaciones vecinales, de defensa de derechos, etc. tenemos que ver lo digital como un tema clave. Con la pandemia se ha visto muy claro, necesitamos formar y empoderar digitalmente a los recursos humanos de nuestras organizaciones.

En este sector no puede ser todo privado, igual que si la sanidad o la educación fueran cien por cien privadas muchísima gente no podría acceder. Entra en juego la responsabilidad social de las empresas y las instituciones internacionales, para regular este mercado y poder hacerlo accesible a la mayor parte de las personas.

### **¿Desde tu punto de vista, qué propuestas piensas que serían importantes para la superación de las brechas digitales?**

Hay que hacer un plan de capacitación digital personalizado para los diferentes colectivos. Es una propuesta que debería hacerse desde ámbitos diversos, con la colaboración del Estado, las organizaciones sociales, las empresas. Que exista un espacio de trabajo conjunto.

Hacer bonos sociales para el acceso a internet es otra idea, porque sin internet no puedes ni buscar trabajo cuando te quedas en paro.

**¿Si tuvieses que pedir una actuación prioritaria a las instituciones públicas en este ámbito, qué pedirías?**

Capacitación, planes individualizados con itinerarios especializados.

Y quiero terminar con una reflexión: desde las entidades sociales debemos asumir que el empoderamiento digital de la ciudadanía es fundamental en la lucha contra las desigualdades, para que estas brechas digitales no agudicen otras brechas que también existen.





# 3. Metodología del proyecto y participantes

---

En este capítulo vamos a explicar cómo se ha desarrollado el proceso de creación de este libro, una publicación que es una creación colectiva y en la que hemos empleado una metodología similar a la utilizada en los otros números de la colección “Documentos para el Debate”, serie a la que pertenece este libro.

Lo primero que hay que saber para entender el cómo lo hemos hecho es que en Fundación Esplai la publicación y difusión de cada uno de estos cuadernos forma parte de un proyecto más amplio, cuyas actividades y objetivos superan el libro. Nuestro propósito es facilitar espacios de reflexión y debate sobre un tema que tenga interés para el Tercer Sector Social y convocar a personas que provienen de diferentes sectores para que establezcan estos diálogos y aporten sus conocimientos, su experiencia y sus propuestas. Damos especial relevancia a la participación de quienes están implicados e implicadas directamente en las organizaciones y proyectos en los que trabajamos.

Utilizamos metodologías que permiten la participación horizontal y nuestra propuesta parte de la idea de que la preparación de estos debates y la interacción entre los y las participantes aportan nuevo conocimiento construido colectivamente. Este libro recoge, por tanto, una parte del trabajo realizado, un resumen de todo lo leído, pensado, conversado y debatido. Y recoge las valiosas aportaciones de unas mujeres expertas en el tema que nos ocupa. Su conocimiento y propuestas son parte fundamental de esta publicación.

## El tema y las fases del proyecto

El porqué de la elección del tema de este libro ya lo hemos abordado en la presentación, solo queremos comentar que cada uno de los números de esta colección tratan temas de interés social en los que el Tercer Sector tiene mucho que aportar y que, además, desde nuestra organización estamos trabajando en proyectos concretos: la superación de las brechas digitales y la inclusión social a través del empoderamiento y la capacitación tecnológica son parte de nuestra misión.

El proyecto se ha desarrollado a lo largo de doce meses, durante el 2021. La pandemia de la covid-19 ha trastocado nuestros planes y un proceso al que dedicábamos dos años en los otros cuadernos, hemos tenido que concentrarlo en uno. A pesar de esto, valoramos que la calidad del debate no se ha visto afectada, más bien el hecho de retrasar el inicio del proyecto nos hizo decantarnos por un tema que en estos momentos es crucial en todos los ámbitos de la sociedad y sobre el que hemos podido profundizar.

Las fases del proyecto han sido estas:

- 1 Artículo marco y entrevistas con mujeres expertas
- 2 Cuestionario a personas usuarias
- 3 Debate con personas de las entidades
- 4 Construcción del decálogo
- 5 Preparación de la publicación

Estas fases no se han sucedido de manera consecutiva en el tiempo, en algunas ocasiones se han estado desarrollando de forma simultánea.

## La elección de las mujeres expertas

Una parte importante de esta publicación es la que recoge un artículo y cinco entrevistas a mujeres expertas en el ámbito de la sociedad digital y la inclusión digital. Contar con este marco teórico y con la experiencia y opiniones de estas mujeres ha nutrido también los encuentros realizados con las entidades.

Hemos contado con personas que nos son próximas, de nuestras redes, de administraciones y de la Universidad, buscando diversidad y discursos que nos ayuden a descubrir nuevos aspectos de los temas tratados y a interrelacionarlos. Nuestro compromiso con el empoderamiento femenino en el ámbito de las tecnologías y los proyectos que realizamos para fomentar las vocaciones STEAM entre las chicas es lo que nos decidió a escoger mujeres, porque hay muchas expertas en diferentes aspectos de la sociedad digital, en Fundación Esplai las conocemos y queremos seguir aprendiendo de ellas.

Las entrevistas las hemos realizado de forma virtual (la covid-19 no nos permitió la presencialidad) entre los meses de abril a julio de 2021.

Hemos contado con Clara Centeno, que aporta un artículo para contextualizar los principales temas abordados en el debate, y hemos entrevistado a Elena Álvarez, Carme Artigas, Cristina Colom, Núria Salán y Núria Valls.

## El cuestionario a personas usuarias

Con el objetivo de incorporar al debate a las personas que participan en los proyectos que realizamos, en concreto en los que tienen relación con la inclusión digital, capacitación y empoderamiento TIC, decidimos elaborar un cuestionario para recoger sus opiniones y propuestas. El equipo de Fundación Esplai coordinador del proyecto elaboró las preguntas teniendo en cuenta las iniciativas en las que estas personas estaban colaborando.

Compartimos la encuesta con 56 entidades sociales locales con las que desarrollamos proyectos para la superación de las brechas digitales, a través de reuniones virtuales y presentaciones. Las

organizaciones fueron las encargadas de seleccionar y hacer llegar a las personas participantes en los proyectos el cuestionario. Utilizamos la herramienta Microsoft Form para recoger las respuestas y sistematizar los resultados.

En esta fase del proyecto destacamos la implicación de los dinamizadores y dinamizadoras de los telecentros que forman parte de la Red Conecta, una red que también durante el año 2021 se ha transformado y ha pasado a ser la Plataforma Red Conecta, Ciudadanía Comprometida: una asociación formada por organizaciones que da continuidad y renueva el proyecto creado por Fundación Esplai hace más de 20 años. Se ha creado una nueva entidad jurídica de la que somos parte, para incrementar nuestra labor y hacer incidencia política en el ámbito de la inclusión digital.

Las personas dinamizadoras encargadas de pasar los cuestionarios a las personas usuarias son quienes tienen el contacto directo ellas, por lo que su labor de mediación en esta fase fue fundamental.

Recogimos 163 encuestas con unos resultados y conclusiones que podéis leer en el capítulo 4, donde también detallamos los datos relacionados con las personas participantes.

## Los debates con las entidades

Para el debate con personas de entidades sociales convocamos unos encuentros virtuales que se celebraron de forma simultánea en grupos de 10 participantes. Los debates tuvieron una preparación previa en la que se envió documentación y el día del debate, el presidente de Fundación Esplai, Enrique Arnanz, contextualizó el proyecto en una sesión plenaria.

Cada grupo estaba moderado por una persona del equipo coordinador de los debates y también contamos con personas relatoras que recogieron las ideas aportadas por los y las participantes.

En cada una de las salas se plantearon las mismas preguntas, con el objeto de establecer conversaciones que generan propuestas. Se debatió en torno a los siguientes temas:

- El acceso tecnológico como derecho.
- El rol de los diferentes agentes sociales para la superación de las brechas digitales.
- Las necesidades de las entidades sociales para poder dar respuesta a las personas que demandan servicios relacionados con las brechas digitales.



- El impacto de las brechas digitales en el futuro de las personas y la sociedad en su conjunto. En el capítulo 5 recogemos las principales aportaciones que se hicieron al debate.

El perfil de las 30 personas participantes era el de responsables de entidades, personas técnicas y dinamizadoras de telecentros. Incorporamos la visión de quienes están también en el día a día del desarrollo de los proyectos de capacitación digital.

## La construcción de conclusiones y proyección al futuro

Esta parte del debate sí que se desarrolló al final, una vez que se habían terminado las otras fases. Creamos un grupo de trabajo integrado por 10 personas, todas participantes en la sesión de debate con las entidades. Su tarea fue analizar las principales ideas expuestas en cada uno de los momentos del debate (artículo marco, entrevistas, cuestionarios y encuentros con entidades) para identificar aquellas propuestas más destacadas, más repetidas y que pudieran servir de conclusiones.

Como Fundación Esplai, uno de los objetivos internos que perseguíamos con este debate era aprender como organización, aumentar nuestros conocimientos en un tema sobre el que trabajamos día a día y, además, marcarnos una hoja de ruta, una lista de cuestiones fundamentales en las que debemos poner el foco a la hora de definir y desarrollar proyectos para el empoderamiento y la inclusión digital de la ciudadanía. Pero nuestra pretensión no se queda solo ahí, al generar un debate con diferentes agentes sociales y recoger sus puntos de vista y sus propuestas, nos atrevemos a redactar un decálogo, un manifiesto con las principales reivindicaciones, aquellas que más se han destacado en todo el proceso del debate.

Este decálogo es una guía que nos marca hacia dónde debemos avanzar.

Como decíamos, esta es una publicación construida colectivamente, por lo que reconocemos y agradecemos a cada una de las personas que han participado. Gracias por sus conocimientos y experiencia, y por la generosidad de compartirlos.



# 4. Análisis de las brechas digitales de personas usuarias

---

En este capítulo exponemos los resultados y conclusiones de los datos cuantitativos recogidos entre el mes de febrero y el mes de abril de 2021. Cabe apuntar que en dicho periodo de tiempo aún estábamos inmersas en la pandemia causada por la covid-19. Esta pandemia ha supuesto un gran impacto a nivel social, económico y sanitario y con ello se ha modificado en un corto espacio de tiempo la metodología, la manera de hacer, los canales para muchas de las acciones y trámites cotidianos. Hemos pasado de la conversación compartiendo una misma mesa a la conversación a través de una pantalla, de la entrevista en modo presencial a una reunión virtual y de un horario de ventanilla para trámites administrativos a plataformas online, a menudo poco intuitivas. Todo esto ha visibilizado, aún más si cabe, las brechas digitales, que afectan y contribuyen de una manera interseccional a la inclusión social de las personas. La inclusión digital cobra un papel protagonista en este periodo y las brechas digitales se han traducido ahora más que nunca en un muro que ha dejado fuera a una parte de la población que ya de por sí estaba en riesgo de exclusión social.

Estos datos tienen el objetivo **recoger la percepción de las personas usuarias de telecentros y espacios TIC de las entidades que colaboran en los proyectos que impulsa la Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida** sobre el fenómeno de la digitalización, y de las oportunidades y desigualdades que esta genera, y sobre las brechas digitales. En el momento del trabajo de campo que nos ocupa, las restricciones por la situación excepcional de la covid-19 se adaptaban a la situación concreta de la pandemia en cada comunidad autónoma o, incluso, de cada municipio.

# Metodología

Para poder desarrollar este estudio cuantitativo se han secuenciado diferentes fases:

- **FASE 1:** Definición del objetivo de estudio.
- **FASE 2:** Diseño de la herramienta de recogida de datos. Creación de un cuestionario online (formulario Google Forms) y definición de las principales dimensiones que conforman el mismo.
- **FASE 3:** Coordinación y difusión del estudio con las entidades sociales que colaboran en los proyectos que impulsa la Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida para llegar a una muestra lo más amplia y diversa posible. Los destinatarios y destinatarias del cuestionario han sido personas usuarias de telecentros de toda España.
- **FASE 4:** Sistematización de los datos obtenidos y elaboración de un informe. Análisis y exposición de los principales resultados de los datos regidos a través del cuestionario.

**Para el trabajo de campo sobre la percepción** sobre el fenómeno de la digitalización y las oportunidades y desigualdades que esta genera, se diseñó un único cuestionario online de 13 preguntas en total, con un tiempo estimado de respuesta de 10 minutos por cada encuesta. En el momento del diseño de este cuestionario se optó por preguntas con opciones de respuesta prefijadas lo suficientemente abiertas para así reducir el tiempo de dedicación a contestar la encuesta. A continuación, se detallan las dimensiones utilizadas:

- **Datos de participación:** se ha recopilado información genérica para conocer los diferentes perfiles de las personas que han respondido la encuesta.
- **Conocimiento sobre el concepto de las brechas digitales y la percepción del impacto que tienen estas en el usuario/a.** Se ha abordado la definición de *brechas digitales* y se ha evaluado la percepción que las personas usuarias tienen sobre las desigualdades que estas generan y los ámbitos donde más influyen.
- **Propuestas para reducir las brechas digitales.** Se ha preguntado a las personas usuarias de los telecentros de las entidades cómo mejorarían sus competencias digitales y sobre las acciones que se deberían llevar a cabo para reducir las brechas digitales.
- **Dispositivos que se utilizan.** Se han evaluado los dispositivos desde los que se ha respondido esta encuesta y si eran propiedad de las personas usuarias o no.

Este capítulo lo hemos elaborado con el objetivo de recoger y estructurar la siguiente información:

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

- En este punto se aportan, de manera organizada (por bloques), las principales conclusiones y aportaciones cuantitativas planteadas por las personas encuestadas.

### ANEXO

- En este apartado pueden consultarse las preguntas del cuestionario.

## Análisis de resultados

### a) Datos de participación

El grado de participación en esta encuesta ha sido de **164 respuestas** y se ha ofrecido en contextos y entornos diversos que han permitido garantizar la representatividad territorial en las respuestas. En esta encuesta han participado personas de **10 comunidades autónomas** distintas de toda España: País Vasco, Comunidad Valenciana, Extremadura, Cataluña, Andalucía, Canarias, Galicia, Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha y Castilla y León. Si lo analizamos por provincias, se observan respuestas de personas de **16 provincias**: Álava, Alicante, Badajoz, Barcelona, Granada, Las Palmas, Lérida, Lugo, Madrid, Málaga, Orense, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Toledo, Valencia y Valladolid. Las comunidades autónomas donde más personas han respondido el cuestionario han sido la Comunidad de Madrid (25,6%), Andalucía (23,2%), Comunidad Valenciana (20,1%) y Galicia (14,6%).

El **perfil de las personas participantes** ha sido muy heterogéneo. Destacamos:

**Género.** En los diferentes cuestionarios se ha preguntado el género con el que se identificaban las personas participantes. Los resultados indican que han respondido mayoritariamente personas que se identifican con el femenino, más concretamente un 59,1% de ellas:

Femenino: 97 personas. Masculino: 64 personas. Prefieren no contestar: 3 personas

**Rango de edad.** Con relación a la edad, se ha preguntado a personas de diferentes franjas de edad, buscando de manera intencionada identificar similitudes y diferencias en las opiniones y puntos de vista desde una perspectiva intergeneracional. Más concretamente, el 28,6% de personas que han participado en la encuesta tienen 24 años o menos, el 18,4% pertenece a la franja entre 25 y 34 años, el 20,7% oscila entre los 35 y 44 años, el 18,9% pertenece a la franja de 45 y 54 años, el 11% tienen entre 55 y 64 años y el 2,4% se encuentran entre los 65 y 74 años.

### **b) Conocimiento sobre el concepto de las brechas digitales y la percepción del impacto que tienen estas brechas en el usuario/a**

En el cuestionario se ha preguntado sobre qué descripción define mejor, bajo su opinión, el concepto de *brechas digitales*. A su vez, sobre la percepción sobre el grado de desigualdad que existe en el acceso o uso de dispositivos tecnológicos (internet, móvil, ordenadores, etc.), entre los diferentes grupos de la población y sobre el grado de preocupación respecto a los efectos de esta desigualdad en la población en el acceso o uso de dispositivos tecnológicos (internet, móvil, ordenador).

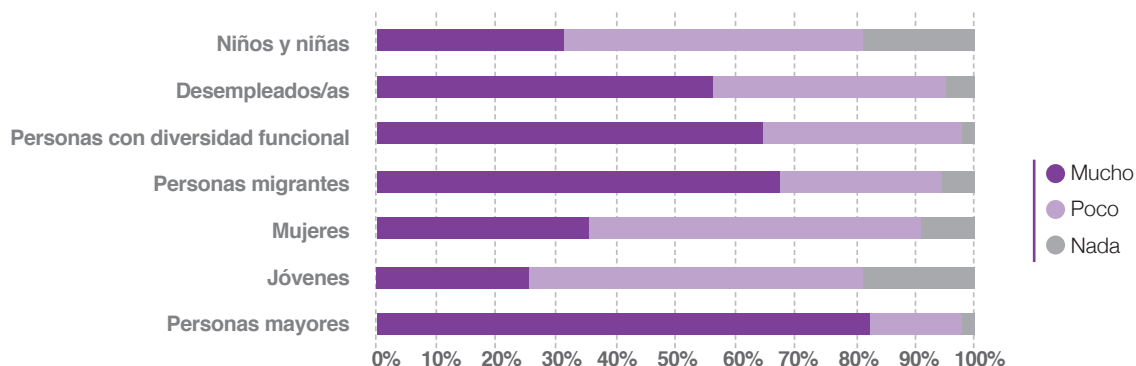
Para las personas encuestadas la definición que mejor refleja la realidad de este concepto es “Es la desigualdad existente entre grupos sociales respecto al acceso y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC en adelante)”. Más concretamente, esta opción de respuesta ha sido escogida por un 64% de las personas que han participado en el cuestionario. Seguida de “Se trata de un fenómeno provocado por la falta de acceso a dispositivos y conectividad de los colectivos más vulnerables”, escogida por un 15,2%, “No tengo ni idea de lo que son las brechas digitales”, con un 14%, y “Es un tema de capacitación y acceso a las TIC que depende de la voluntad de cada individuo”, que cuenta con un 6% de las respuestas de las personas que han respondido el cuestionario.

Sobre el grado en que creen que existe una desigualdad en el acceso o uso de dispositivos tecnológicos (internet, móvil, ordenadores, etc.), donde las personas puntuaban del 1 al 5, entendiendo que 1 indica “no existe desigualdad” y 5 “existe mucha desigualdad”, el promedio de las respuestas se sitúa en 3,63.

Referente al grado en el que les preocupan los efectos de esta desigualdad en la población en el acceso o uso de dispositivos tecnológicos (internet, móvil, ordenadores, etc.), donde las personas puntuaban del 1 al 5, entendiendo que 1 indica “no me preocupa nada” y 5 “me preocupa mucho”, el promedio de las respuestas se sitúa en 4,01.

Con respecto a los colectivos de la población que consideran que se ven más afectados por las brechas digitales, las respuestas se pueden ver en la figura 1. Y se refleja claramente que el colectivo que se cree el más afectado es el de las personas mayores, seguido por las personas migrantes, las personas con diversidad funcional y las personas en situación de desempleo. Llama la atención que según su percepción los colectivos de la infancia y de los jóvenes son los menos afectados por estas brechas.

Figura 1: ¿A qué colectivos consideras que afectan más las brechas digitales?



	Mucho	Poco	Nada	
Personas mayores	82,30%	15,20%	2,40%	brechas digita-
Jóvenes	25,60%	55,50%	18,90%	
Mujeres	35,40%	55,50%	9,10%	
Personas migrantes	67,70%	26,80%	5,50%	
Personas con diversidad funcional	64,60%	32,90%	2,40%	
Desempleados/as	56,10%	39%	4,90%	
Niños y niñas	31,70%	49,40%	18,90%	

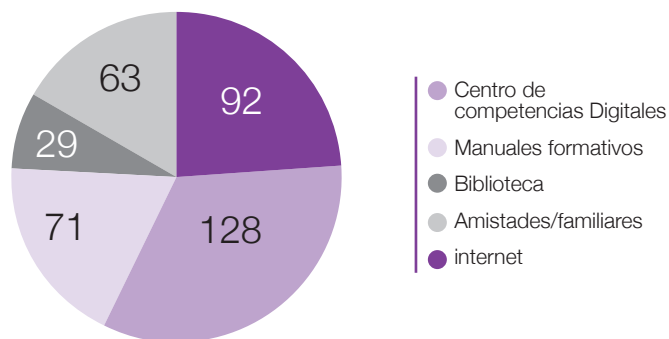
les son la formación (el 71,3% de las personas que han respondido la encuesta lo han escogido), el empleo (70,7%), trámites con las administraciones públicas (69,5%), derechos fundamentales – participación, etc. – (50,6%), compras online y la comunicación con familiares y amigos (ambos escogidos por un 32,9% de las personas que han participado en la encuesta) y por último, acompañamiento en el colegio de tus hijos e hijas (26,2%).

### c) Propuestas para reducir las brechas digitales

En esta parte de la encuesta se abordan diferentes acciones que las personas usuarias creen que podrían reducir las brechas digitales en la ciudadanía. Más concretamente, se ha preguntado dónde se dirigirían para mejorar sus habilidades o competencias digitales en el caso de que fuera necesario, qué acciones creen que se deberían llevar a cabo para reducir las brechas digitales y las dificultades que piensan que una persona puede encontrar en el momento de mejorar estas habilidades o competencias.

Referente a dónde se dirigirían en el caso de que tuvieran que mejorar sus habilidades o competencias digitales, el 78% de las personas encuestadas han manifestado que se dirigirían a Centros de Competencias Digitales, el 56,1% lo consultarían en internet, el 43,3% usarían manuales formativos, el 38,4% se dirigirían a familiares y/o amigos y amigas y el 17,7% también contempla la opción de acudir a la biblioteca.

Dónde iría a mejorar mis competencias digitales





Centro de Competencias Digitales	128	78%
Manuales formativos	71	43,30%
Biblioteca	29	17,70%
Amistades/familiares	63	38,41%
internet	92	56,10%

Sobre las acciones que se deberían llevar a cabo para reducir las brechas digitales, un 89,6% creen que se debería aumentar el número de centros donde se ofrezcan formaciones sobre habilidades y competencias digitales de manera gratuita, un 70,7% opinan que ayudaría ofrecer acceso gratuito a dispositivos TIC (ordenadores, tablet, etc.), un 62,2% ha manifestado que sería necesario mejorar la conexión a internet en todos los municipios y por último un 2,4% opina que no es necesario llevar a cabo ninguna opción.

En relación con cuáles son las dificultades que una persona se puede encontrar para superar su brecha o brechas digitales, el 82,9% apuntan a la falta de formación, el 67% opinan que es un dificultad la falta de dispositivos tecnológicos propios (móvil, ordenador, tablet, etc.) y el 41,5% de las personas señalan la falta de acompañamiento.

#### d) Dispositivos que se utilizan

En este subapartado analizamos las respuestas sobre los dispositivos que más se han utilizado para responder la encuesta y sobre si estos eran propiedad o no de las personas usuarias de telecentros y espacios TIC de las entidades que colaboran en los proyectos que impulsa la Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida.

El 64% de las personas que han respondido la encuesta lo han hecho a través del móvil, el 35% a través de un ordenador portátil o de sobremesa y el 1% han usado una tablet.

De estos dispositivos, el 74% sí que eran propiedad de la persona que ha participado en el cuestionario, frente al 26% que no lo era.

## Anexo: Las preguntas del cuestionario

### 1 ¿Cuántos años tienes?

### 2 ¿Con qué género te identificas?

Femenino

Masculino

No binario

Prefiero no contestar

### 3 ¿Cuál es tu provincia de residencia?

### 4 Señala cuál de estas descripciones define mejor para ti el concepto de brechas digitales. Señala una de las opciones.

- Es la desigualdad existente entre grupos sociales respecto al acceso y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC en adelante).
- Se trata de un fenómeno provocado por la falta de acceso a dispositivos y conectividad de los colectivos más vulnerables.
- Es un tema de capacitación y acceso a las TIC que depende de la voluntad de cada individuo.
- No tengo ni idea de lo que son las brechas digitales.

### 5 ¿En qué grado crees que existe una desigualdad en el acceso y/o uso de dispositivos tecnológicos (internet, móvil, ordenadores, etc.), entre los diferentes grupos de la población?

(Valora del 1 al 5, donde 1 indica “No existe desigualdad” y 5 “Existe mucha desigualdad”).

### 6 ¿En qué grado te preocupan los efectos de esta desigualdad en la población en el acceso y/o uso de dispositivos tecnológicos (internet, móvil, ordenador)?

(Valora del 1 al 5, donde 1 indica “No me preocupa nada” y 5 “Me preocupa mucho”).

**7 ¿A qué colectivos consideras que afectan más las brechas digitales?**

- Personas mayores
- Jóvenes
- Mujeres
- Personas migrantes
- Personas con diversidad funcional
- Desempleados/as
- Niños y niñas

**8 ¿En qué ámbito o ámbitos consideras que te afectan o te pueden afectar más las brechas digitales? Señala todos los ámbitos donde creas que te afecta o te puede afectar.**

- Formación
- Empleo
- Trámites con las administraciones públicas
- Compras online
- Comunicación con familiares y amigos
- Acompañamiento en el colegio de tus hijos e hijas
- Derechos fundamentales (participación, etc.)

**9 ¿Si tuvieras que mejorar tus habilidades o competencias digitales dónde te dirigirías? Señala todas las opciones a las que te dirigirías.**

- Manuales formativos
- Centro de competencias digitales
- Biblioteca
- Amigos/familiares
- Internet

**10 ¿Qué acciones crees que se deberían llevar a cabo para reducir las brechas digitales? Señala todas las acciones que creas que se deberían llevar a cabo.**

- Mejorar la conexión a internet en todos los municipios.

- Ofrecer acceso gratuito a dispositivos TIC (ordenadores, tablet, etc.).
- Aumentar el número de centros donde se ofrezcan formaciones sobre habilidades y competencias digitales de manera gratuita.
- No es necesario llevar a cabo ninguna acción.

**11 ¿Cuáles crees que son las dificultades que una persona puede encontrar para superar su brecha o brechas digitales? Señala las opciones que creas convenientes.**

- Falta de formación
- Falta de acompañamiento
- Falta de dispositivos tecnológicos propios (móvil, ordenador, tablet, etc.)

**12 ¿Desde qué dispositivo has realizado la encuesta?**

- Tablet
- Móvil
- Ordenador portátil o de sobremesa

**13 ¿Este dispositivo es de tu propiedad?**

- Sí
- No

## Conclusiones

Con esta encuesta se pretendía conocer la percepción de la ciudadanía sobre el fenómeno de la digitalización y las oportunidades y desigualdades que este genera. Se han alcanzado un total de **164 respuestas, de personas residentes en 10 comunidades autónomas** distintas, y aunque no consideramos que los resultados de esta encuesta puedan ser extrapolables al conjunto de la población, sí que nos puede mostrar tendencias y atisbar si la percepción de las personas encuestadas coincide con los resultados de otros estudios académicos.

En total un 68,9% de las personas encuestadas tienen entre 24 y 64 años. En el capítulo de este libro “La brecha digital: ¿qué es, a quiénes afecta y cómo? Posibles actuaciones” se apunta que el 41% de los individuos de 25 a 64 años de edad en España carecía de las competencias digitales básicas en 2019 (según los datos de Eurostat, el servicio europeo de estadísticas).

La mayoría de las personas encuestadas ha indicado que **la definición que mejor refleja la realidad de las brechas digitales es “la desigualdad existente entre grupos sociales respecto al acceso y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC en adelante)”**. Según los resultados obtenidos, se percibe interés y preocupación sobre las brechas digitales.

Crean que existe una desigualdad en el acceso y/o uso de los dispositivos tecnológicos, por lo que los diferentes niveles de brechas digitales de los que hemos hablado en este libro son una realidad, y les **preocupa mucho los efectos de dicha desigualdad**. Con la pandemia causada por la covid-19 se ha experimentado una **aceleración en la digitalización que ha puesto aún más de manifiesto y ha acentuado la exclusión digital**.

Estas brechas digitales, según las personas encuestadas, **afecta en mayor medida**

---

<sup>12</sup> Eurostat: Individuals' level of digital skills [isoc\_sk\_dskl\_i]

**a las personas mayores, personas migrantes, personas con diversidad funcional, desempleados/as y mujeres**, lo que concuerda con lo que se apunta en el primer capítulo de este libro: la edad es un factor muy importante que afecta en las brechas digitales, que afecta de manera progresiva con la misma, y también afectan en mayor grado a las personas que no están trabajando.

La formación, el empleo y los trámites con las Administraciones Públicas son los ámbitos donde consideran que se podrían ver más afectados por las brechas digitales. La mayoría de personas encuestadas han manifestado que **acudirían a un centro de competencias digitales para mejorar sus habilidades o competencias digitales** y que la acción más necesaria es aumentar el número de centros donde se ofrezcan formaciones sobre habilidades y competencias digitales de manera gratuita. Esto refuerza la propuesta la necesidad que ya se ha comentado de contar con aliados estratégicos, como las entidades sociales entre otros, para la formación en competencias digitales.

La mayoría de cuestionarios online han sido respondidos a través de un móvil. Esto se explica, tal y como dice el estudio de m4social<sup>13</sup> - Taula del Tercer Sector de Catalunya, por distintos factores: el coste de acceso al móvil es más reducido que al de un ordenador; porque ofrece la posibilidad de acceder a internet sin tener que contratar una tarifa de datos (conexión a través de redes wifi libres, tarifa de datos prepago...); por la percepción de menor dificultad de uso; y por una mayor vinculación con gestiones y/o actividades cotidianas, comunicativas y de relaciones sociales.

---

<sup>13</sup> M4social - Taula del Tercer Sector de Catalunya: La bretxa digital en persones ateses per entitats socials.







# 5. Retos de los espacios de competencias digitales para reducir la brecha digital

---

En este capítulo conocemos el resultado de los debates acerca de los retos de los espacios de competencias digitales para reducir la brecha digital en España. Se trata de una reflexión conjunta entre un total de treinta profesionales procedentes de diferentes entidades sociales y ayuntamientos de toda España, que analizaron el panorama actual. El debate llevado a cabo, cuyo resultado se expondrá más adelante, tuvo lugar tras el primer año de la llegada de la pandemia de la covid-19, la cual ha supuesto un punto de inflexión para toda la población a nivel mundial por su impacto desde el punto de vista sanitario, social y económico. Es por ello que el debate también se ha realizado desde esta mirada y se ha centrado en atender cuestiones como **el acceso tecnológico como derecho o el impacto de las brechas digitales en el futuro de las personas y la sociedad en su conjunto.**

# Contextualización

El debate tuvo lugar en el marco de la asamblea de constitución de la Plataforma Red Conecta Ciudadanía Comprometida y de la celebración del Foro Fundación Esplai Juventud Comprometida 2021: dos eventos que han marcado especialmente la actividad de nuestra entidad y que han facilitado la puesta en marcha de un debate sobre brechas digitales en el contexto antes mencionado de impacto de la pandemia.

Por un lado, el **Foro Fundación Esplai** se constituye como una oportunidad para aprender conjuntamente, ponernos en contacto con otras entidades de la red y crear un espacio de trabajo en común; pero también para generar un lugar de encuentro donde compartir con la ciudadanía los proyectos que se están desarrollando desde Fundación Esplai. En 2021, con el lema “Juventud comprometida con las personas mayores”, el Foro giró en torno a la juventud y a las personas mayores: dos grupos de población que tienen mucho que ofrecer a la sociedad y que se han visto especialmente afectados con la llegada de la pandemia. Es por ello que las actividades iban dirigidas al fomento y puesta en valor del trabajo intergeneracional en la “nueva normalidad” instaurada a raíz de la covid-19.

Por otro lado, la **Plataforma Red Conecta Ciudadanía Comprometida**, de la que Fundación Esplai forma parte como entidad impulsora, se funda el 8 de mayo de 2021 con la pretensión de dotar a nuestra red de estructura, desde el punto de vista de una mayor fortaleza organizativa, pero también de una mayor participación. Todo ello, con el objetivo de reducir la brecha digital existente a través del trabajo en red, la participación y la incidencia política. Así, para conseguir la igualdad en el ámbito digital, la Plataforma Red Conecta Ciudadanía Comprometida tiene entre sus finalidades:

- La integración de los colectivos en riesgo de exclusión social.
- La mejora de la inclusión social de la ciudadanía a través de la formación en competencias digitales.
- La reducción de la brecha de género en el sector tecnológico.
- La mejora de la empleabilidad a través de las TIC.
- La promoción de estrategias de innovación social para el uso creativo de las herramientas digitales.
- La promoción de la incorporación de las TIC por parte de las entidades sociales.
- La incidencia en el equilibrio territorial (rural/urbano) en cuanto al acceso tecnológico y la promoción de la aplicación de criterios de accesibilidad, perspectiva de género e interculturalidad.

## ¿Cómo lo hicimos?

Respecto al debate, cabe señalar que la situación derivada de la pandemia hizo que, una vez más, tuviéramos que primar la salud frente a la presencialidad a la que venimos acostumbrados y que tanto nos gusta. Pero ello no fue impedimento para continuar avanzando en una reflexión que permitiese valorar y detectar aquellos elementos sobre los que resulta necesario continuar actuando e incidiendo en el camino hacia la erradicación de la brecha digital ante las nuevas circunstancias. Así, el 7 de mayo de 2021 celebramos la actividad de debate, en la que participaron un total de **treinta personas ubicadas en diferentes comunidades autónomas a lo largo de toda España, tales como Andalucía, Asturias, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Islas Baleares y Madrid.**

## Perfil de participantes en el debate

Las personas participantes tenían perfiles diferenciados, no solo por las organizaciones u organismos de los que procedían, sino también por los cargos que ocupan. De este modo, contamos con la presencia de perfiles vinculados a:

- **Entidades del Tercer Sector de Acción Social**
- **Ayuntamientos**
- **Instituciones académicas**

Asimismo, para garantizar la diversidad de opiniones y experiencias en la actividad de debate, se procuró la presencia de profesionales con diferentes cargos de responsabilidad. Como resultado, participaron desde profesionales de entidades sociales con cargos de presidentas, coordinadoras, técnicas de juventud o dinamizadoras de telecentros, hasta perfiles más académicos con vinculación a instituciones universitarias y técnicas de ayuntamientos. Concretamente, el debate estuvo enriquecido por personas procedentes de:

- Asociación Atrompikones
- Asociación Candelita
- Asociación INCIDE

- Ayuntamiento de Mos
- Ayuntamiento de Silla
- Ayuntamiento de Villena
- Centro de Información Juvenil de La Palma
- Centro Vecinal y Cultural de Valladares
- Club d'Esplai Bellvitge
- Club d'Esplai Pubilla Cases Can Vidalet
- Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida
- Prodiversa
- Punt Òmnia de Hospitalet
- Telecentro de Villagordo del Cabriel
- Universidad de Oviedo

## Metodología

En relación con la metodología seguida para la realización de los debates, explicamos los pasos que seguimos:

### **Paso 1. Presentación y contexto**

En primer lugar, se reunieron todas las personas que iban a participar en una sala online a modo de plenario. Allí les recibió Enrique Arnanz, presidente de Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida, quien les dio la bienvenida y acogida a la actividad. El presidente se dirigió a las personas participantes con la finalidad de explicar la importancia del encuentro para Fundación Esplai, reconocer la involucración de un número tan elevado de personas con intención de participar, así como desear una fructífera reflexión y debate conjunto, que permitiese retratar la realidad actual de España desde diferentes miradas y territorios.

## **Paso 2. Moderación, relatoría y grupos**

A continuación, la persona moderadora de la actividad de debate explicó las dinámicas de los mismos para que cada una de las personas participantes tuviese presentes los tiempos y el mecanismo de funcionamiento del mismo. Una vez hecho esto, cada una de las participantes fue asignada a una sala online reducida para comenzar el debate.

Concretamente, para la realización de la actividad, se llevó a cabo una división de las treinta personas participantes en tres grupos de diez personas. Cada uno de los grupos contó con la dinamización y relatoría de dos profesionales técnicas de Fundación Esplai, encargados de guiar el debate y tomar notas de todas las ideas que iban surgiendo.

## **Fase 3. Las preguntas y la dinámica del debate**

Las personas moderadoras contaban con la premisa de tener presentes los diferentes puntos de vista. Lanzaron una serie de preguntas preparadas con anterioridad a fin de fomentar el discurso. A cada una de las salas le fueron asignadas unas preguntas diferenciadas para poder garantizar un debate que abarcase diferentes elementos que giran alrededor de las brechas digitales. Asimismo, la tercera de las salas tuvo asignada algunas de las preguntas planteadas en las otras dos, con el propósito de obtener una diversidad de puntos de vista sobre las mismas cuestiones. De este modo, se plantearon las siguientes cuestiones:

- El acceso tecnológico como derecho.
- El rol de los diferentes agentes sociales para la superación de las brechas digitales.
- Las necesidades de las entidades sociales para poder dar respuesta a las personas que demandan servicios relacionados con las brechas digitales.
- El impacto de las brechas digitales en el futuro de las personas y la sociedad en su conjunto.

De forma específica, cabe señalar que en cada sala de debate se trabajó alrededor de dos principales preguntas, diferenciadas entre los distintos grupos, con opción a una tercera en el supuesto de disponibilidad de tiempo. Así, se pidió la participación de todas las personas asistentes para responder a las preguntas en base a sus experiencias profesionales y necesidades detectadas. También cabe destacar que, al finalizar los correspondientes turnos de intervenciones, se llevó a cabo un pequeño resumen que aunase las diversas aportaciones de las personas participantes.

Finalmente, una vez terminado el tiempo de debate, los tres grupos se reunieron en plenario para compartir las ideas principales y más relevantes de lo debatido en su sala. Esto sirvió no solo para dar por terminado cada uno de los debates realizados en cada una de las tres salas de debate, a modo de cierre, sino también para compartir las experiencias de las diferentes salas y conocer, asimismo, aquellas preguntas planteadas en el resto de grupos de debate.

A continuación, se expone el resultado de las diferentes aportaciones e intervenciones en el marco de la actividad de debate. Se organizará a modo de pregunta-respuesta, con una compilación de las diferentes intervenciones de los y las participantes que permita la lectura de aquellos consensos alcanzados tanto acerca de las brechas digitales en general como de los retos de los espacios de competencias digitales para reducir esta en España.

## ¿Se puede considerar el acceso tecnológico como un derecho? ¿Y cómo debemos garantizarlo?

El mundo actual se encuentra globalizado y la tecnología se ha convertido en la intermediaria para hacer rica a la sociedad. **Para que todas las personas puedan aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología es necesario que el acceso a la misma sea un derecho.**

Desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el acceso a internet ya es un derecho que forma parte del ordenamiento jurídico español. Sin embargo, al no incluirse como derecho fundamental, los gobiernos únicamente están obligados a promocionarlo y, por tanto, no a incluirlo de forma obligatoria como parte de las políticas públicas. Así, durante la pandemia, se ha puesto de manifiesto que se trata de **un derecho y que no se encuentra garantizado.**

En el caso de internet, es un servicio que actualmente se ofrece únicamente desde el mercado privado y que no resulta accesible para todas las personas. A esto se le suma el intenso avance en la digitalización, tanto en el sector privado como en las administraciones públicas, que ha dejado atrás a muchas personas, especialmente desde la llegada de la pandemia. En este sentido, las competencias digitales se constituyen como elemento básico en la relación con las TIC, sobre todo en las personas en situación de pobreza y/o exclusión social, tal y como se está viendo con el

Ingreso Mínimo Vital. Si es necesario que las administraciones sean eficientes y operen en el marco de las TIC, también necesitamos conocimiento en la ciudadanía que facilite una buena relación. Como resultado, **es preciso distinguir entre el acceso a internet, el acceso a las TIC y las competencias digitales.**

En la línea de lo anterior, resulta importante destacar cómo se está imponiendo el uso de las tecnologías, con especial atención al ámbito educativo. Se ve como a niños y niñas se les obliga a utilizar una tecnología determinada sin haber garantizado previamente que tienen acceso a la misma. Así, se está encontrando a niños y niñas viéndose abocados a realizar tareas escolares a través de teléfonos móviles. Por ello, resulta imprescindible tomar medidas al respecto y garantizar el derecho de acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Sin embargo, también hay otros sectores en los que existe una mayor incidencia de esta imposición, especialmente tras el inicio de la pandemia por covid-19. La desconexión con organismos públicos como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o los servicios sociales, han **digitalizado todos los trámites y ya todo se puede hacer a través de internet.** Esto genera que en los lugares donde ya antes existían más problemas de exclusión, esta aumente o incluso se dé un paso más hasta llegar a la invisibilidad, ya que al realizar todos los trámites a través de internet muchas veces las personas quedan fuera del sistema y ni tan siquiera vienen estos datos reflejados en las estadísticas.

**La brecha digital es una brecha social que está excluyendo más si cabe a personas en riesgo de exclusión, y a veces esta misma brecha supone la puntilla de la exclusión.** Tenemos que conseguir que sea un derecho, y para ello deben cumplirse el acceso y uso para la ciudadanía y sobre todo para esa con menos recursos y para quien puede suponer una mayor exclusión.

La presencialidad es fundamental para el acompañamiento de las personas participantes de las entidades sociales, sobre todo las personas mayores. Así, donde antes había un número considerable de personas mayores asistiendo a un mismo telecentro, ahora con la virtualidad tan solo se llega al 25%, ya que muchas de las personas tienen dificultades a nivel cognitivo y necesitan de un mayor apoyo a la hora de utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación. A esta situación se le suma lo antes mencionado: la pandemia ha acelerado el proceso de digitalización y muchos trámites relacionados también con la gestión de la situación, como es el caso de la cita para la vacunación, se hacen únicamente a través de las TIC.

Desde el Gobierno del Estado, al igual que se garantizan servicios fundamentales como la sanidad o la educación, se debe impulsar el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como parte de los compromisos hacia la sociedad. Concretamente, para poder realizar propuestas, es necesario conocer las dificultades existentes hoy en día en lo que tiene que ver con el acceso. En esta línea, también resulta de vital importancia que las acciones que impulsan el acceso a las TIC tengan en cuenta las habilidades para el manejo de las mismas.

Por tanto, el acceso a internet tiene que ser un derecho, pues desde las propias administraciones y empresas se está exigiendo la realización de trámites a través de este medio.

En primer lugar, una de las medidas que pueden llevarse a cabo para facilitar el acceso a internet, ya establecida en otros servicios como la electricidad, es la creación de bonos sociales. En segundo lugar, con relación a las competencias digitales, es necesario que la formación no se limite exclusivamente a la educación reglada, sino que las entidades del Tercer Sector de Acción Social sigan contribuyendo a este propósito.

Otra de las cuestiones a fomentar desde los gobiernos es el estado de las **infraestructuras** de cara a **reducir y eliminar las desigualdades existentes entre territorios urbanos y rurales** dentro del país; pero también desde un punto de vista global. Somos la primera generación que tiene como contexto el planeta entero, la aldea global. La gente con recursos ha podido estar conectada durante la pandemia con todo el mundo, sin embargo, las personas con menos recursos y que ya están excluidas del sistema son las que más han sufrido. Por tanto, se debe favorecer a través de programas la formación, pero sin el acceso es muy complicado garantizar el derecho. Es por ello que se debe reclamar a los gobiernos la inversión en infraestructuras; un objetivo al que también se puede contribuir desde la Administración Local tal y como sucede en algunos municipios de España.

Parece que en la actualidad se ha vuelto atrás. En muchas ciudades había una red de wifi pública que permitía a la ciudadanía acceder a internet sin necesidad de contratar el servicio. Se debe recuperar eso y avanzar en la línea de lo que ya se está haciendo en otros países europeos con medidas como garantizar el acceso a internet dentro del contrato de alquiler.

Con la legislación española actual, el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación tendría que recogerse como derecho en la normativa europea para que tuviera la consideración de obligado cumplimiento por parte del Estado español. Actualmente, la respuesta está dándose por parte de entidades sociales y privadas, no tanto por parte de las administraciones públicas. Los gobiernos deben ir por delante de las situaciones; y con la pandemia se ha visto que los gobiernos



se quedaron atrás. Además, la respuesta no puede pasar por parches, sino que esté ajustada a la magnitud de la situación. Por ello, **es necesaria la incidencia política que logre situar las brechas digitales en la agenda política**, de forma que las administraciones creen políticas públicas para fomentar el uso real de ese derecho, porque a día de hoy no todas las personas tienen las mismas posibilidades.

En definitiva, **el derecho de acceso se debe regular y se debe reconocer** por parte de la Administración. No solo se trata de llevar dispositivos a las personas, sino que puedan tener el conocimiento para aprovecharse de la tecnología y así evitar que el riesgo de exclusión se convierta en exclusión o incluso en invisibilidad. Así, debe ser una obligación el que las administraciones públicas hagan cumplir este derecho, radicando en la población si se decide ejercer este derecho o no.

## ¿Cómo afectarán al futuro de las personas las brechas digitales? ¿Qué impacto tendrán en sus vidas?

Las brechas digitales no entienden de término medio: las personas se quedan atrás. Existe un **riesgo muy alto de aislamiento social**, especialmente con el camino que se está tomando ahora donde todo se pasa a lo digital, como es el solicitar cita médica o la búsqueda de empleo. El riesgo de aislamiento ya no está solo en no poder acceder a lo digital, sino también en no salir de él. Por ejemplo, cuando todo el entretenimiento se realiza a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Como resultado, las ya existentes sociedades “de primera” y sociedades “de segunda” se van a ver mucho más intensificadas. Habrá brecha entre quien tenga las herramientas y quien no las tenga y preocupa especialmente la posibilidad de **nuevas enfermedades mentales relacionadas con la falta de adaptación a las herramientas digitales**. La forma de relacionarse ha cambiado y se ha de trabajar sobre los posibles **usos inadecuados de la tecnología de cara a la prevención de enfermedades mentales o nuevas adicciones**.

Resulta necesario poner en valor los actuales procesos de acompañamiento a personas que no poseen un manejo fluido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a través de los telecentros.

Se trata de la acción que está permitiendo a muchas personas realizar la declaración de la renta o, incluso, trámites relacionados con servicios sociales. Existe una parte de la sociedad que podría acoplarse bien a la Administración digital (sede electrónica), pero hay cierta parte de la población que no. Muchas personas, especialmente las personas mayores, tienen dificultades y miedos por aprender y acaban por quedarse fuera. Es por ello que los procesos de digitalización no pueden ser de cero a cien, antes se debe realizar un trabajo previo con la ciudadanía. La aceleración de estos procesos es síntoma de poca conciencia sobre las repercusiones de la brecha digital.

Hasta ahora, buena parte de las opciones de capacitación digital las han asumido entidades sociales. Al hablar de competencia digital es importante recordar que no solo es el uso de la máquina, sino que va más allá. TIC significa Tecnología de la Información y la Comunicación, y es posible que, con el tiempo, la “T” se vaya eliminando porque se dará por hecho. Así, es importante que se integren las competencias digitales dentro de las escuelas, lo que también debe ir de la mano de una capacitación del profesorado para su integración en los currículums escolares. De no hacerlo, existirán niños y niñas con competencias que no se ajustan a la realidad del manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación e internet.

Se habla de transformación digital en empresas y del empleo, algo muy importante para la sociedad, pero también sería necesario **posicionar el debate en una sociedad con competencias digitales: toca poner el discurso de lo digital en lo comunitario**. Para ello, puede exigírseles a las compañías que hagan uso de su responsabilidad.

A modo de resumen, cabe señalar que es necesario tener en cuenta que las brechas digitales **son algo que acentúa las desigualdades existentes en la sociedad** y que lo seguirá haciendo. No se puede permitir que el ritmo acelerado de la transformación digital en los diferentes ámbitos, como la Administración pública, suponga dejar atrás a ciertos grupos de población que actualmente requieren de formación para el uso de las TIC. No obstante, también se debe atender a las nuevas adicciones y condiciones de aislamiento social que suponen para algunas personas el manejo de las TIC.

## ¿Cuál ha de ser el rol de los diferentes agentes sociales: administraciones, empresas, universidades y tercer sector para la superación de las brechas digitales?

Los diferentes agentes sociales pueden ocupar un papel activo para la superación de las brechas digitales. No solo desde las administraciones o el Tercer Sector de Acción Social se puede generar un cambio, también desde el sector empresarial e incluso las instituciones universitarias es posible tomar parte en la transformación social.

En primer lugar, la Administración pública, mediante la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, obliga a todas las personas jurídicas a relacionarse con ella de forma electrónica. En cuanto a las personas físicas, si bien no existe una obligación, sí se recomienda que así sea. Por ese motivo debe ser desde la propia administración donde se pongan todos los medios para que su relación con la ciudadanía de forma electrónica sea posible, ya que, si creamos las exigencias y por ende las necesidades, después debe darse una respuesta para prevenir la aparición de problemas.

Igualmente, la Administración pública debería ocupar un rol de garantizar el acceso a la misma de una manera igualitaria para todas las personas,

atendiendo a la situación específica del rural e impidiendo que alguien pueda quedarse atrás. Por ende, debería ser facilitadora y generar condiciones tanto estratégicas como de recursos para resolver la necesidad de acceso. Una buena práctica de ello sería, por ejemplo, creando sinergias con los centros de competencias digitales. Asimismo, la Administración pública debería **poner en marcha estrategias para que el resto de actores respondan de forma activa**, pero también poner a disposición recursos formales y adaptados para que efectivamente aquella se pueda llevar a cabo.

Por otro lado, **las empresas** también tienen un papel crucial para reducir y eliminar las brechas digitales. Primeramente, deben comprender que son un agente más y que no se encuentran aisladas del resto de agentes, **ofreciendo oportunidades**. Pero deberían también ir más allá y dar ejemplo.

En cuanto a las **Universidades**, estas son las encargadas de **formar a los y las futuras profesionales**, asegurando la mejora de sus conocimientos y de sus perfiles para posibilitar el acceso al sector laboral y que sean pioneros y pioneras. Pero también ocupan un papel importante en el constante **desarrollo de conocimiento científico**. Por este motivo, las Universidades deberían ser quienes contribuyan a **facilitar la democratización** de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a través de la investigación. Así, todos los hallazgos de **innovación y modernización** deberían tener una visión democrática que garantice su uso a todas las personas que forman parte de la sociedad. Además, deberían, por un lado, educar a su personal docente en herramientas digitales y, por otro, crear sinergias con los telecentros para que los y las jóvenes no tengan dificultades para conectar con sus formadores y formadoras en las situaciones de docencia a distancia.

**La coordinación entre Universidad y entidades del Tercer Sector de Acción Social es fundamental**, ya que la primera no conoce la realidad al nivel que se hace desde las entidades sociales. La investigación es muy importante, pero esta debería desarrollarse de manera más coordinada con las entidades sociales para dejar el academicismo y poder dar respuestas reales a necesidades reales que las entidades se conocen con mayor precisión. Pero ello se trata de una tarea mutua. Para suplir las carencias de un conocimiento académico tecnológico que muchas veces se aleja de la realidad, desde las entidades sociales también se debería tomar acción para generar más sinergias con las Universidades de cara a la creación de proyectos más integradores y más innovadores.

Asimismo, el Tercer Sector de Acción Social debería llevar a cabo una revisión del trabajo que se realiza para comprobar que efectivamente se adapta a la realidad existente y establecer un rol activo de cambio en este sentido. De este modo, una de las reflexiones que surge es que en las propias entidades en ocasiones se trabaja de forma aislada, como en un búnker, y desde ahí se pretende hacer una transformación social sin antes cambiar los aspectos más estáticos de las organizaciones. Para trabajar por la mejora de la vida de las personas resulta necesario escuchar y tratar de facilitar la conectividad, los dispositivos, accesos, etc.; es decir, herramientas que faciliten la reducción de esa brecha digital en las personas con las que se trabaja.

En definitiva, el rol que deben ocupar las entidades del Tercer Sector de Acción Social va más allá de prestar especial atención a la población con la que se trabaja y existe un contacto directo, también es ser el puente entre los agentes descritos hasta ahora. Además, se debe conseguir **generar sinergias, movilizar conciencias, exigir a las administraciones públicas y facilitar acceso a personas ajenas a estas herramientas digitales.**

Como resultado de todo lo expuesto, se obtiene que todos los agentes sociales pueden cumplir un rol que pasa, en definitiva, por acercar la realidad de la ciudadanía a las universidades y empresas, de forma que estas bajen a la realidad y den respuesta a las necesidades existentes, que muchas veces resultan muy distintas a las percibidas desde su posición. Las administraciones, por un lado, deben generar condiciones, estrategias y recursos para que el resto de actores den respuesta y recursos formales. Las empresas, en segundo lugar, tienen un papel crucial: deben entender las necesidades reales y participar como un actor más, propiciando la superación de la brecha digital. Las Universidades deben formar a futuros y futuras profesionales, asegurando el conocimiento y su acceso al sector laboral; deben ser facilitadoras y dar uso a los centros de competencias digitales. Por último, las entidades del Tercer Sector de Acción Social deben ser las que actúen como puente para que esto suceda: somos la primera línea de trabajo, así que hemos de generar sinergias entre los distintos actores para acercar a la ciudadanía sus necesidades.

## ¿Qué necesitaría tu entidad para poder dar respuesta a todas esas personas que demandan servicios relacionados con la brecha digital?

Para poder dar una respuesta adecuada a la demanda de servicios relacionados con las brechas digitales, resulta imprescindible la **dotación de recursos tecnológicos**, dispositivos electrónicos como tabletas y teléfonos móviles que puedan utilizar las personas que demandan servicios. Muchas veces se trabaja con clave permanente y cada persona debe tener un teléfono móvil. Algo tan básico a veces excluye socialmente. Además, también se necesita de un **mayor número de profesionales** que asegure el acompañamiento de aquellas personas que lo requieran.

Tras 20 años de trabajo seguimos hablando de brechas digitales, un problema que siempre se ha observado, pero que desde muchos organismos se daba como superado. Por este motivo, es necesario que las administraciones vuelvan a apoyar a través de la **financiación**, un apoyo que se ha visto reducido desde la crisis del 2008 en detrimento de las empresas privadas.

En definitiva, ofrecer más **formación gratuita**, más información, acceso a dispositivos y garantizar una **mejora de las conexiones**, para asegurar que puedan aprenderse estas competencias transversales digitales requeridas actualmente.

## ¿Desde su punto de vista, qué propuestas y acciones deberíamos hacer para la superación de las brechas digitales?

Para superar las brechas digitales deberían existir, en primer lugar, una **coordinación y unas estrategias** reales destinadas a quienes trabajan a favor de la superación de las brechas digitales, dando también un **mayor protagonismo a quienes están a pie de calle**.

Con anterioridad ya se ha tratado el cómo la Administración pública avanza demasiado rápido en lo digital. Sobre esta circunstancia cabe determinar que no se tiene en cuenta a los grupos de población que requieren de un ritmo más desacelerado para realizar todos los trámites de forma autónoma, ni siquiera a aquellas personas que requieren de mayor tiempo por carecer del acceso a una alternativa formativa y de mantenimiento de su tecnología que alcance el ritmo que se exige. Por tanto, **la tecnología y la formación** para su manejo deberían ser más cercanas a las necesidades reales de las personas, lo que se traslada en que deben ser **más asequibles o gratuitas**.

Asimismo, las administraciones públicas deberían estar mejor preparadas ellas mismas, contando con un personal formado para gestionar trámites a través de las herramientas digitales y disponiendo también de plataformas adaptadas y accesibles.

Además de lo anterior, en lo que se refiere a la formación, resulta necesario situar el foco en las **asignaturas impartidas desde los centros escolares**. Concretamente en asegurar la adquisición de competencias necesarias, como es el currículo K12: una estrategia a nivel mundial que no está

integrada en todas las escuelas. Igualmente, es imprescindible **que se consideren las competencias digitales como una necesidad específica de cara al desarrollo personal y profesional de cualquier persona**. Ante esto, una buena práctica sería la dotación de equipamiento suficiente en las escuelas, pero también en los centros de personas adultas y familias, que no dificulte el buen aprendizaje debido a malas conexiones o falta de conexión en las casas.





# 6. Decálogo para la superación de las brechas digitales

---

Diez propuestas para luchar contra las brechas digitales que profundizan la desigualdad en nuestra sociedad.

## **1. Garantizar el derecho de acceso a las tecnologías de manera igualitaria para todas las personas**

Todas las personas deben poder tener las posibilidades para acceder a las tecnologías, contando con las infraestructuras necesarias para ello y también con los recursos materiales. En este apartado las dificultades vienen marcadas, sobre todo, por las diferencias socioeconómicas entre personas y territorios.

Hay que invertir en las zonas menos desarrolladas en este sentido e implementar mecanismos que faciliten la adquisición de maquinaria y herramientas digitales a las poblaciones con menos recursos.

## **2. Desarrollar una oferta formativa con itinerarios adaptados a los diferentes colectivos**

La falta de competencias digitales impide el uso de la tecnología. Además, en ocasiones, sí que se tienen competencias para navegar por internet o para utilizar redes sociales, por ejemplo, pero no se dispone de los conocimientos necesarios para hacer un buen uso de esas tecnologías y sacarles todo el partido que pueden ofrecer para mejorar la vida de las personas y de las comunidades.

Para todo esto hace falta formación y dado que toda la población debe desarrollar competencias digitales, hacen falta itinerarios formativos y tipos de cursos, talleres, etc. adaptados a la diversidad de colectivos.

### **3. Potenciar la figura de dinamizador y dinamizadora de los telecentros**

En muchos casos, estos itinerarios formativos de los que hablamos requieren la intervención de profesionales que acompañen a las personas en sus procesos de capacitación digital. Los dinamizadores y dinamizadoras, educadores y educadoras sociodigitales que trabajan en telecentros y en proyectos sociales relacionados con las tecnologías llevan décadas demostrando que son figuras clave para este fin.

Es por esto que reconocerles e invertir en esta figura profesional para potenciarla es una estrategia que da resultados, sobre todo cuando hablamos de población más vulnerable o con más dificultades para integrar lo digital.

### **4. Apoyar al Tercer Sector Social en los proyectos de alfabetización, capacitación y empoderamiento digital**

Las organizaciones que conforman el Tercer Sector Social trabajan directamente con los grupos de población que se están quedando al margen de la transformación digital de la sociedad. Conocen sus necesidades y dificultades y abordan, desde diferentes ángulos, sus problemáticas y demandas.

El Tercer Sector Social está próximo a los grupos que sufren la mayor parte de las brechas digitales y, por este motivo, su intervención con este tipo de poblaciones se realiza desde la experiencia, el trabajo coordinado y la participación de las propias personas usuarias en sus procesos de empoderamiento.

### **5. Promover la participación ciudadana basada en el uso de las tecnologías**

Hoy día, buena parte del debate social se da en internet y existen mecanismos de participación en diferentes ámbitos de la vida pública que pasan únicamente, o casi exclusivamente, por la red. Las herramientas que se utilizan son digitales y por es por eso que el uso de las tecnologías para participar más allá de su utilización para ámbitos privados es un requisito de la sociedad en la que vivimos.

### **6. Incentivar el protagonismo de las mujeres para superar la brecha de género**

La brecha de género se da tanto por las mayores dificultades de las mujeres al acceso, formación y buen uso de las tecnologías, como por su menor representación en el ámbito digital.

Promover la vocaciones técnicas y tecnológicas entre las niñas y las jóvenes para que haya más mujeres creando, participando y dirigiendo ámbitos digitales es imprescindible para conseguir una sociedad más justa e igualitaria. Las oportunidades deben ser las mismas para las mujeres y ellas deben ser protagonistas, también de la digitalización de la sociedad.

### **7. Establecer mecanismos de relación y coordinación entre los diferentes agentes**

Existen numerosas iniciativas, proyectos y planes que en los últimos abordan la superación de las brechas digitales. Ideados y desarrollados por instituciones públicas y privadas; organismos internacionales; empresas, organizaciones sin ánimo de lucro, etc.

Vemos que el problema de las brechas digitales se ha hecho transversal, abarcando a todos los ámbitos de la sociedad y a nivel mundial. Es por esto que se requiere la implementación de mecanismos que permitan relacionar y coordinar a todos los agentes que están interviniendo en este tema, con objeto de hacer un mejor uso de los recursos y aumentar los resultados de las acciones emprendidas.

### **8. Invertir en la generación de conocimiento sobre las causas y los efectos de las brechas digitales**

La investigación en este campo es joven respecto a otras disciplinas, y la digitalización es un fenómeno que ha evolucionado de una manera vertiginosa y se producen cambios cada día que exigen nuevos posicionamientos y estrategias.

Esto exige poner más esfuerzo en la realización de estudios, investigaciones, etc. que nos ayuden a conocer bien lo que sucede, sus porqués y consecuencias, de tal forma que las acciones contra las brechas digitales que se emprendan respondan realmente a la realidad y puedan ser eficaces.

### **9. Llevar el debate sobre lo digital al ámbito comunitario para generar propuestas más sociales**

Que lo digital no va solo de infraestructuras y maquinaria está claro ya desde hace tiempo. Se necesitan propuestas que tengan en cuenta estos dos temas para poder hacer más accesibles las tecnologías a toda la población y, además, contar con la experiencia, la voz y las propuestas de la gente, sobre todo de aquella que lo tiene más difícil. De esta forma se abordará la digitalización de la sociedad contando con las personas.

## **10. Incidir en la agenda política sobre tecnologías para introducir las necesidades y demandas de los grupos más vulnerables**

Y para terminar, hay que llevar nuestras demandas allí donde se toman las decisiones políticas que comportan dar prioridad y poner recursos en unos u otros temas. Las brechas digitales afectan más a los grupos más vulnerables de la sociedad y, además, sufrir este tipo de brechas empeora otras situaciones de dificultad que ya tenían. Algo así como una espiral de la que es difícil salir.

Por eso, en la agenda política debe estar la superación de las brechas digitales de las poblaciones más vulnerables.





**DIPLOMA**  
FENSA DIXITAL  
STOP FENSA DIXITAL

**DIPLOMA**  
FENSA DIXITAL  
STOP FENSA DIXITAL

**DIPLOMA**  
FENSA DIXITAL  
STOP FENSA DIXITAL

# 7. Bibliografía y recursos

---

- Juan Carlos Llano y Débora Quiroga: “Estudio: Nuevas tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables”. EAPN España, agosto 2021.
- María Luisa Gómez Crespo e Irene de la Torre Cuéllar: “Brecha digital social y defensa de los derechos humanos”. Plataforma de ONG de Acción Social, marzo 2021.
- “La brecha digital en personas atendidas por entidades sociales”. Taula del Tercer Sector de Catalunya en colaboración con Fundación Ferrer y Guardia, abril 2020.
- “Los centros de competencias digitales del futuro”. Asociación Somos Digital en colaboración con Tecnalia, marzo 2020.
- Milagros Sáinz, Lidia Arroyo y Cecilia Castaño: “Mujeres y digitalización. De las brechas a los algoritmos”. Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, 2020.
- Plan de Recuperación Digital, dentro del “Proyecto Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia”. Gobierno de España, Agenda 2030.
- Estrategia Digital Europea, metas digitales para el 2030. Comisión Europea, Unión Europea.
- Emilia Caralt, Ignasi Carreras y Maria Sureda: “La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos”. Programa ESADE-PwC de Liderazgo Social, noviembre 2017.
- Centeno C. et al. (2021 upcoming) LabourComp, Priority Groups for Digital Competence skilling actions in the context of employment.

- Centeno C. et al (2018) Information and Communication Technologies (ICTs) for disadvantaged youth: Opportunities and Challenges. Evidence from literature and practice. Policy Report, Final Draft, 21 Aug 2012.





acer

TravelMate 18







 Documentos para el debate

La publicación se puede consultar en formato online en [www.fundacionesplai.org](http://www.fundacionesplai.org)



fundación **esplai**  
ciudadanía comprometida

Financia:



Con la colaboración de:



plataforma  
**red** **conecta**  
ciudadanía comprometida