

# **Brecha digital** social y defensa de los **derechos humanos**

Análisis **Cualitativo**



©Plataforma de ONG de Acción Social

### **Autoras**

**María Luisa Gómez Crespo** *Directora de la Plataforma de ONG de Acción Social*

**Irene de la Torre Cuellar** *Técnica de la Plataforma de ONG de Acción Social*

**Fecha** marzo 2021

**ISBN** 978-84-09-29786-3

**Depósito legal** M-11254-2021

### **Financiación:**

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social a través de la financiación con cargo a la asignación tributaria de fines sociales.



POR SOLIDARIDAD  
**OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

# Índice

1. Introducción a la investigación cualitativa: Brecha digital y defensa de derechos humanos	<b>5</b>
2. Metodología	<b>5</b>
2.1. Objetivos de investigación	<b>5</b>
2.2. Desarrollo de la metodología	<b>6</b>
3. La brecha digital en colectivos vulnerables	<b>7</b>
3.1. La brecha en el acceso	<b>7</b>
3.2. La brecha en las habilidades	<b>9</b>
3.3. La brecha en el uso	<b>10</b>
3.4. Inclusión digital para mejorar la inclusión social	<b>13</b>
3.5. Barreras por las que no se usan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)	<b>16</b>
3.6. Acciones necesarias para la reducción de la brecha digital	<b>18</b>
3.7. Prioridades de trabajo del Tercer Sector Social contra la brecha digital	<b>21</b>
4. La transformación digital en el Tercer Sector Social	<b>23</b>
4.1. Breve análisis de la situación actual	<b>23</b>
4.2. Principales barreras y dificultades para la Transformación Digital	<b>25</b>
4.3. Priorización de necesidades frente a la Transformación Digital	<b>26</b>
4.4. Los retos de la digitalización para el Tercer Sector Social	<b>28</b>
5. Conclusiones	<b>30</b>
6. Personas y organizaciones participantes en la investigación	<b>35</b>
7. Bibliografía	<b>37</b>



# 1. Introducción a la investigación cualitativa: Brecha digital y defensa de derechos humanos

En la elaboración del estudio sobre Brecha Digital en España (2020) realizado por la Plataforma de ONG de Acción Social, a partir de fuentes estadísticas oficiales, se ha identificado la falta de referencias estadísticas al impacto del uso de las nuevas tecnologías en los colectivos en riesgo de exclusión, una realidad que dado el impacto de la pandemia del COVID coincidente en el tiempo, no se podía dejar de abordar por parte de la Plataforma por ser su misión la defensa de los derechos sociales de estos colectivos, y suponer en estos momentos la falta de acceso, uso y habilidades digitales, un serio riesgo al desarrollo de estos derechos.

Nuestra percepción es que el diseño de las fuentes e investigaciones estadísticas oficiales en torno a las nuevas tecnologías, estaban orientadas a un contexto de expansión del comercio electrónico y no tanto a la garantía de derechos de los colectivos en riesgo de exclusión que ha sido seriamente afectada durante toda la crisis de la pandemia del COVID. Por otro lado, hay que destacar que existe una nueva batería de derechos asociados al mundo digital que todavía no han sido desarrollados, de hecho, durante la elaboración de este informe el gobierno de España ha comenzado a elaborar una nueva Carta de Derechos Digitales para el desarrollo de estas garantías abriéndose plazo para la consulta pública que finalizó el 20 de enero de 2021.

Este estudio pretende sistematizar las aportaciones de profesionales del Tercer Sector de Acción Social (en adelante, TSAS) para identificar las claves de la brecha digital en colectivos en riesgo de exclusión, a la vez que avanza en el desarrollo de prioridades de trabajo conjunto del Tercer Sector en materia de Transformación Digital, con la convicción de que de esta manera se podrá desarrollar mejor esta nueva carta de derechos relacionados con el entorno digital y la atención a las personas.

## 2. Metodología

### 2.1. *Objetivos de investigación*

- Identificar las claves y características de la brecha digital en la población en riesgo de exclusión.
- Identificar las prioridades estratégicas para la transformación digital en el Tercer Sector.

## **2.2. Desarrollo de la metodología**

El trabajo se ha desarrollado a partir de la recogida y síntesis de visiones de personas (entrevistas en profundidad), y el desarrollo de un grupo de discusión.

Las personas que fueron entrevistadas y participaron en el grupo de discusión trabajan para diversos colectivos dentro del Tercer Sector de Acción Social: medio rural, infancia, personas mayores, población gitana, personas con discapacidad, mujer y trata, el colectivo sin hogar, colectivo autismo y familias, personas en situación más vulnerable de exclusión además de ser expertas en los diferentes ámbitos de la Transformación Digital . A todas ellas queremos agradecer y reconocer su generosidad por compartir su conocimiento y su compromiso por el trabajo en la garantía de derechos de las personas más vulnerables.

Adicionalmente, durante los meses de enero y febrero de 2021 se celebraron reuniones de Grupo de Discusión con personas expertas que trabajan en el Tercer Sector en el que se abordaron las siguientes cuestiones:

1. Principales problemas concretos del TSAS que se podrían solucionar total o parcialmente introduciendo tecnología o digitalización.
2. Transformación digital del TSAS: situación, necesidades y retos en materia digital.
3. Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades para afrontar la transformación digital del sector y reducir la brecha digital de los colectivos que son atendidos.
4. Acciones que deberían emprender las administraciones públicas y las entidades sociales para reducir la brecha digital de los colectivos vulnerables.

Un detalle de todas las personas participantes se ofrece al final de esta publicación.

### 3. La brecha digital en colectivos vulnerables

**La brecha digital**, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es “la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC) y su uso para una amplia variedad de actividades” (OECD, 2001). De forma similar, la Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat)<sup>1</sup>, **define la brecha digital como la distinción entre aquellos que tienen acceso a internet y son capaces de usar los servicios que ofrece la World Wide Web y aquellos que son excluidos de estos servicios**. Este organismo señala que esta brecha se puede clasificar de acuerdo con criterios que describen las diferencias en participación dependiendo del género, la edad, el nivel educativo, los ingresos, grupos sociales o localización geográfica.

Por ejemplo, en el ámbito del uso de servicios de la administración electrónica, y en la medida que estos servicios se vayan trasladando al ámbito digital, muchas personas no solo no estarían obteniendo beneficios de su uso, sino que se podrían quedar al margen del ejercicio de sus derechos y obligaciones. Olarte (2017) apunta a que la igualdad de oportunidades y el efectivo desarrollo del Estado Social se podrían ver comprometidos si la ciudadanía no dispone de los medios en términos de acceso a un ordenador, internet o las habilidades necesarias en la medida que el uso de estas herramientas electrónicas se impone no solo para cumplir con las obligaciones tributarias sino también para solicitar ayudas, información pública, ejercicio de derechos, ofertas educativas, etc.

#### 3.1. La brecha en el acceso

**La brecha digital de acceso**, fue definida por los autores en sus inicios como la falta de acceso a internet o a un ordenador, sin embargo, este concepto fue ampliándose, considerándose otros indicadores tales como la desigualdad en la calidad de acceso (banda ancha o banda estrecha) o la variedad de dispositivos disponibles desde los que acceder a internet (Hilbert, 2016; Van Deursen & Van Dijk, 2019).

Tener acceso a internet es el primer paso para estar incluido en el mundo digital y se convierte en un prerrequisito para alcanzar las siguientes fases, como el desarrollo de habilidades digitales, el uso de internet y de los ordenadores y los beneficios derivados de su uso (Van Dijk, 2020).

1. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Digital\\_divide](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Digital_divide)

Algunos grupos y colectivos de población no tienen las mismas oportunidades de conexión a internet o de acceso a dispositivos digitales. La falta de internet en el hogar, un acceso limitado a datos móviles o disponer de tarjetas de prepago de internet hace que el acceso al mundo digital no sea pleno para que las personas se aprovechen de forma efectiva de las oportunidades de internet.



***“La existencia de una infraestructura de red de calidad podría estar superada en el ámbito urbano, sin embargo, en el ámbito rural la falta de infraestructuras todavía se apunta como una realidad existente en localidades con menor tamaño de población”.***

***“Dificultad de acceso, es decir, seguimos teniendo un pueblo sin cobertura siquiera de telefonía móvil.”***

*Tamara Balboa. Presidenta de la Confederación de Centros de Desarrollo Rural.*

Disponer de un teléfono móvil o de un smartphone se considera generalizado en la mayor parte de los colectivos, mientras que el acceso a un ordenador, una Tablet o tener acceso a varios dispositivos no lo es tanto.



***“No tienen equipos, como mucho cuentan con un móvil, con lo cual es verdad que tú ahí a través del móvil puedes trabajar algunas cosas, pero bueno”.***

*Arancha Fernández Espiñeira. Subdirectora adjunta de programa de Empleo y Responsable de los proyectos de formación y empleo de la Fundación Secretariado Gitano.*

***“Es un acceso malo por lo que te decía, tienen instrumentos digitales muy básicos, muy de supervivencia digital, si se puede expresar un poco así y no suelen tener ordenadores. Es muy raro encontrar a mujeres que incluso con familias monoparentales, que tengan ordenadores”.***

*Yolanda Fernández. Directora de la Federación de Mujeres Progresistas.*

### 3.2. La brecha en las habilidades

**La brecha de habilidades digitales**, se define como la falta de competencias digitales que en muchos casos se suman a esta dificultad de acceso a la red o dispositivos en los colectivos atendidos por el Tercer Sector Social.

La falta de habilidades puede limitar la realización de ciertas actividades en internet. Las personas con un menor nivel de habilidades llevarán a cabo actividades más simples mientras que aquellas con un mayor nivel de habilidades abarcarán un mayor número de actividades, por lo que las personas con habilidades más avanzadas obtendrán mayores beneficios y se expondrán menos a los aspectos negativos derivados del uso de internet (Van Dijk, 2020).

Las habilidades digitales son necesarias para un uso eficaz de los medios digitales. A pesar de que una gran parte de las personas y colectivos en riesgo de exclusión hace uso de los teléfonos móviles, su uso no está necesariamente dirigido a actividades para mejorar su calidad de vida, sino que a veces estas personas orientan su uso de internet a actividades básicas, por el nivel básico de habilidades digitales que poseen.

En las entrevistas en profundidad realizadas, se constata que esta falta de habilidades digitales se relaciona en gran medida con el nivel educativo. En colectivos en los que el nivel educativo es menor pueden adolecer de una mayor brecha de habilidades digitales.

En el caso de la población gitana se acusa esta brecha digital por el alto abandono escolar.



***“Aunque mucha gente sí que tenga acceso a internet, hoy lo más común es a través de un teléfono móvil, pero eso no significa que una persona esté alfabetizada digitalmente”***

*Tamara Balboa. Trabajadora Social y Coordinadora de Proyectos en Centro de Desarrollo Rural. Presidenta de la Confederación de Centros de Desarrollo Rural*

***“En la población gitana nosotros nos encontramos como una de las principales dificultades la falta de conocimiento o de competencias o de habilidades digitales”***

*Arancha Fernández Espiñeira . Subdirectora adjunta de programa de Empleo y Responsable de los proyectos de formación y empleo de la Fundación Secretariado Gitano.*

En el caso de la población mayor esta brecha de habilidades se explicaría porque durante su etapa educativa no existía formación digital.

*“Necesitan apoyo digital, apoyo en las gestiones telemáticas, como rellenar un formulario, digitalizar la documentación, algo que parece tan sencillo de pasar a PDF no lo es en realidad para muchas personas”*

*Yolanda Fernández. Directora de la Federación de Mujeres Progresistas.*

En el caso de las personas con discapacidad, la falta de accesibilidad de los dispositivos y sistemas digitales, les hace además dependientes de las competencias de familiares o personal de apoyo.

*“Las familias tampoco tenían o reunían esas competencias o destrezas que les permitan acompañar a sus familiares en el uso y explotación de esas plataformas educativas digitales”*

*Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que atienden a personas con discapacidad. Fundación Juan Ciudad.*

### **3.3. La brecha en el uso**

**La brecha digital de uso** se define a partir del tipo de actividades que se llevan en internet y los beneficios que pueden generar para la calidad de vida.

Mientras que las actividades de comunicación como el uso de WhatsApp y Facebook se consideran generalizadas entre las personas que tienen acceso a internet, actividades que requieren un nivel de habilidades más avanzado ven limitado el uso de los servicios. **La falta de habilidades digitales puede dificultar el uso de servicios tales como el acceso al empleo, a la formación o a la gestión de trámites con las Administraciones, entre otros.** El acceso a servicios bancarios cada vez más digitalizados reduce o impide el uso para aquellas personas más excluidas del mundo digital, lo que hace que la inclusión financiera también se vea limitada, afectando también a su autonomía personal. Otra actividad

como el acceso a servicios básicos y de garantía de derechos tales como la obtención de ayudas a través de la renta mínima también se ven limitadas tanto por la falta de acceso como por la falta de habilidades digitales para llevarlo a cabo.

Para analizar esta cuestión, se preguntó a las personas participantes en las entrevistas sobre la realización de actividades a través de internet por parte de las personas o colectivos que atienden. Así describía una entrevistada las poblaciones más afectadas por las brechas digitales:

***“Sobre todo en la infancia, y adolescentes a la hora de su acceso socioeducativo y también en el caso de los adultos, en el acceso al empleo y a la formación porque al hacerse todo digital, online si no tienes las habilidades de uso digital, pues también tienes esa dificultad y luego en tercer lugar , existe una brecha digital que excluye del acceso sobre todo a ayudas de las administraciones públicas que también se ha trasladado todo a la realización de los trámites digitales, sin tener ellos a lo mejor las capacidades y o el acceso a las redes sociales.”***

*Carmen Cabota. Responsable de la Unidad de Transformación e Innovación Social de Cáritas Española.*

La falta de accesibilidad se ve como una limitación relevante principalmente para las personas con discapacidad, pero también para las personas mayores. Para las personas con discapacidad la falta de acceso a tecnologías con un diseño accesible reduce el acceso y uso a dispositivos y a realizar ciertas actividades en internet. Se deben tener en cuenta que los tipos de discapacidades son muy diversas y las necesidades y limitaciones en el ámbito de las TICs varían en función del perfil de discapacidad. En el caso de las personas con autismo las dificultades en cuanto a la comunicación hacen que la comprensión de internet sea dificultosa en la medida que no estén acompañadas.

***“Las dificultades de acceso por la no incorporación de medidas de diseño universal, de accesibilidad universal, conlleva que hay un porcentaje de personas que a pesar de poder tener acceso material a un dispositivo móvil o un ordenador se encuentran con una barrera de accesibilidad cognitiva que no les permite explotar todas las potencialidades que le ofrece la tecnología”.***

*Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que atienden a personas con discapacidad. Fundación Juan Ciudad.*

Durante los últimos meses, la situación de pandemia por la COVID-19 ha ocasionado cambios en los hábitos de las personas. El teletrabajo, la educación en el ámbito del hogar y la falta de conexiones sociales presenciales, ha hecho que las personas se hayan conectado más que nunca a través de internet. En algunos casos, esto ha cambiado la disposición de la actitud de las personas ante el uso de estas herramientas digitales. Existe la sensación de que se ha incrementado el uso de plataformas de comunicación tanto como Zoom, Skype que permitían reducir la soledad superando barreras que se consideraban no iban a ser capaces de romper por parte de las personas usuarias.

*“Tenemos la sensación de que aquí se ha disparado el uso y que realmente aquellas aplicaciones que funcionaban de forma más accesible, pues por ejemplo zoom que funcionaban muy fácil respecto a Skype, pues resulta que las personas mayores hemos visto que se han metido en él”*

*Javier del Monte . Secretario de la Asociación Jubilares.  
Vocal de la Plataforma de ONG de Acción Social .*

En relación a las **características demográficas y socioeconómicas**, se indica que las personas de mayor edad son las que encuentran mayores dificultades, aunque no solo las personas mayores de 65 años, sino personas a partir de los 40. Se alude a una cuestión generacional, personas que en su etapa formativa no recibieron una educación en materia digital en edades propias del envejecimiento y a partir de los 40 o 50 años en adelante.

El **nivel educativo**, también se encuentra como una variable clave en la brecha digital de uso, no solo de las personas usuarias de las TICS sino de sus entornos familiares, así el nivel educativo de los padres es determinante para salvar esta brecha de uso en el caso de la infancia o de personas con discapacidad intelectual. En colectivos donde la tasa de abandono escolar es superior a la media, como el caso del colectivo del pueblo gitano, podría adolecer de una mayor brecha digital dado que no se ha tenido una experiencia educativa tan amplia en el entorno digital.

En cuanto a las **diferencias entre hombres y mujeres**, a partir de las entrevistas se constata el interés de más mujeres que hombres en los programas de formación que incluyen medios digitales, aunque muy condicionado por el medio socioeconómico en el que viven, más que por la edad, esto es, las mujeres más mayores de bajo nivel socioeconómico están más limitadas en el uso de nuevas tecnologías.

El **nivel socioeconómico** se apunta, por tanto, como otro de los factores clave en la existencia de la brecha digital de uso en las personas con discapacidad, ello por el sobre coste vital en general unido a una menor empleabilidad, así como los costes asociados a la accesibilidad.

**“Sólo una de cada 4 personas con discapacidad busca empleo, lo cual hace que su dependencia económica sea muy elevada y se percibe que en general un amplio porcentaje de la población con discapacidad está en riesgo de exclusión y pobreza, entonces esa situación económica sería otro de los factores que dificultan el acceso a las tecnologías”**

*Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que atienden a personas con discapacidad. Fundación Juan Ciudad.*

### **3.4. Inclusión digital para mejorar la inclusión social**

Las TICs, como se ha mostrado previamente, pueden ser importantes herramientas para la mejora del bienestar de los individuos teniendo un gran potencial para la inclusión social.

Para las personas con discapacidad intelectual puede ser un factor determinante para la inclusión ayudando a mitigar muchas dificultades a las que se enfrentan diariamente tales como la expresión de necesidades, del dolor, emocional y de expectativas y deseos.

**“Sabemos que una persona con discapacidad intelectual necesita de una comunicación multicanal, esto significa utilizar diversos recursos, no sólo aquellos de tipo verbal. Una comunicación multicanal se basa en incluir apoyos visuales como pueden ser signos, fotografías, pictogramas, en este sentido la tecnología juega un papel fundamental para que la gente con discapacidad comprenda la información que le viene de fuera, no solo para que la exprese, si no para que comprenda la información que le viene de fuera”**

*Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que atienden a personas con discapacidad. Fundación Juan Ciudad.*

Así mismo, desde el punto de vista de la tecnología asistida no solo ayuda a mitigar las dificultades teniendo un impacto positivo sobre la persona usuaria, sino también se indica que podría tener un impacto sobre el imaginario colectivo en su percepción hacia estas personas, dado que la sociedad puede observar que con las tecnologías adecuadas estas personas pueden desenvolverse.

Otros aspectos como el teletrabajo, facilita la inclusión al mercado laboral a personas con discapacidad física o con movilidad reducida ya que evita desplazamientos.

***“Es una forma en la que va a permitir a muchas personas que tienen problemas para desplazarse poder seguir trabajando desde casa, por lo cual esto va a redundar en una inclusión digital, en una inclusión laboral y en una inclusión social”***

*Olga Berrios. Responsable de accesibilidad cognitiva. Equipo de comunicación de Plena Inclusión.*

En el caso de las personas mayores, las tecnologías permiten esta inclusión ya que una vez se consigue el acceso y las habilidades estas pueden ayudar en la recuperación de la memoria, en la lucha contra la soledad permitiendo el contacto con otras personas y en su mayor participación social.

Las TICS tienen un gran potencial para la inclusión social, sin embargo, en ocasiones se considera que no se están adaptando a la realidad social existente. En algunos casos, se tiene la percepción que están dirigidas hacia un grupo de población homogéneo, que deja fuera a personas mayores, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad.

***“Yo creo que las TIC pueden llegar a ser inclusivas, pero se tienen que pensar también desde el enfoque de que existe un grupo de población en una situación de exclusión y de vulnerabilidad, que también tienen que estar incluidos”***

*Arancha Fernández Espiñeira. Subdirectora adjunta de programa de Empleo y Responsable de los proyectos de formación y empleo de la Fundación Secretariado Gitano.*

Por lo que, aunque tienen un rol importante para la inclusión social, la falta de acceso a las nuevas tecnologías podría estar causando una mayor desigualdad. En este sentido, de forma casi unánime las personas entrevistadas consideran que la brecha digital podría conducir a una mayor desigualdad social, al generar una nueva exclusión.

**Las personas expertas identifican diversas dimensiones en las que los colectivos a los que atienden tienen un mayor grado de exclusión a las nuevas tecnologías, que la población en general:**

- El acceso al mercado laboral se encuentra como una de las más nombradas, tanto en la búsqueda de empleo, que actualmente se desarrolla de forma primordial en plataformas digitales, indicándose que la falta de acceso reduce las posibilidades de encontrar un empleo, así como la falta de habilidades digitales hace que estas personas sean expulsadas del mundo laboral, debido a que incluso trabajos en las que se piden herramientas básicas, esta exigencia constituye ya una barrera para el acceso al mundo laboral incluso para puestos de baja cualificación.

Esta falta de acceso al mercado laboral podría repercutir directamente en la situación económica de las personas y sus posibilidades de generar renta futura.

- La relación con la administración y acceso a servicios públicos se está trasladando cada vez más al ámbito digital por lo que aquellas personas que no tienen acceso y habilidades pueden quedarse fuera. Realizar trámites o consultas online puede facilitar la vida, pero en algunas ocasiones se necesita contar con el acompañamiento de una persona y no una máquina, como en el caso de acceso a la renta mínima y servicios sanitarios.



***“Yo creo que la administración está cada vez más alejada de los ciudadanos y las ciudadanas”***

*Tamara Balboa . Trabajadora Social y Coordinadora de Proyectos en Centro de Desarrollo Rural . Presidenta de la Confederación de Centros de Desarrollo Rural .*

- Gestiones cotidianas que exigen el uso de internet requieren el apoyo de familiares o amistades, lo que puede derivar en una pérdida de autonomía, mientras que en el pasado si podían llevarse a cabo de forma presencial por las personas usuarias como es el caso de las gestiones bancarias.

*“Las que sufren más está brecha digital, pues evidentemente son también, las que luego son más dependientes, por este hecho porque de repente hay un montón de cosas de su vida cotidiana que tiene que poner en manos de otras personas y ya no solo dependientes, sino faltos de autonomía personal porque cuando dejan cuestiones de su vida personal en otras personas empiezan a no tener el control de su propia vida”*

*Javier del Monte . Secretario de la Asociación Jubilares.  
Vocal de la Plataforma de ONG de Acción Social .*

*“El mundo tecnológico, es digamos, es transversal a todos los ámbitos, o a casi todos los ámbitos de la vida, entonces el quedarse fuera del uso de las tecnologías significa quedarse fuera de todas las dinámicas sociales, laborales, comunitarias, sanitarias que a día de hoy están en marcha”*

*Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que atienden a personas con discapacidad. Fundación Juan Ciudad.*

- **Participación en la vida social, ocio y tiempo libre por parte de personas mayores y con discapacidad, a las actividades culturales, que se publican y gestionan cada vez más a través de internet.**
- **El acceso a la educación**, que se ha prestado de manera online durante la época del COVID, ha sido más limitado para las personas en situación más vulnerable (mayor dependencia, riesgo de pobreza...) y para la infancia en términos generales.

### **3.5. Barreras por las que no se usan las Tecnologías de la Información y la Comunicación ( TICs)**

Las personas expertas consideran **una variedad de barreras por las que los colectivos no hacen uso de las TICs** que incluyen barreras económicas, de habilidades digitales, accesibilidad, culturales y, por último, el desconocimiento de las opciones que ofrece internet en el acceso a servicios. Estas barreras se superponen para las personas y colectivos en riesgo de exclusión derivando en un mayor riesgo de exclusión digital.

**Las barreras económicas** limitan el acceso a internet, de dispositivos tecnológicos o de la posibilidad de sufragar los costes asociados para mantenimiento, debiendo priorizar otros gastos esenciales.

*“Aunque se pueda disponer de un dispositivo móvil o Smartphone, pueden no disponer de un plan de datos que les permita acceder a internet lo suficiente para realizar las actividades necesarias”*

*Carmen Cabota. Responsable de la Unidad de Transformación e Innovación Social de Cáritas Española.*

*“En muchos casos a lo mejor en el hogar se cuenta con un móvil con datos, pero muchas veces esos datos son limitados, y no cuentan tampoco con equipamiento para aprender o trabajar o poder formarse en temas de habilidades, por ejemplo, un portátil, una Tablet. No tienen los medios y los recursos, o sea no tienen posibilidad en muchos casos en los hogares de los conocimientos, ni la posibilidad a veces de adquirirlos porque tampoco tienen los equipos para ello o la línea de internet necesaria”.*

*Aranca Fernández Espiñeira. Subdirectora adjunta de programa de Empleo y Responsable de los proyectos de formación y empleo de la Fundación Secretariado Gitano.*

- **Las barreras de habilidades digitales** limita el uso para desarrollarlo en el ámbito participativo, político, de desarrollo de la autonomía, etc.
- **La falta de habilidades digitales también limita la forma de interactuar con los medios digitales**, en el caso de las personas mayores se ha estudiado como este colectivo realiza un uso diferencial de las tecnologías realizando una lectura secuencial
- **Falta de formación de las personas que apoyan a los colectivos también puede redundar en la falta de habilidades** tales como las administraciones, entidades y familias que apoyan a las personas y colectivos en riesgo de exclusión.

- **La falta de accesibilidad universal** se considera una de las principales barreras para las personas con discapacidad. Esta falta de tecnología más accesible impide la realización de actividades tales como el uso de la administración electrónica.



*“Entonces son esas dos cosas: una es enterarme de que existe y otra es que bueno cuando ya me entero de que lo tengo pues que pueda manejarlo de una forma accesible e igualitaria, con la misma igualdad de oportunidades para todas las personas no, que eso es una cosa que no existe hoy en día”*

*Javier del Monte . Secretario de la Asociación Jubilares.  
Vocal de la Plataforma de ONG de Acción Social.*

- **Falta de atención personalizada y servicios digitalizados sin atención personal.** Servicios que actualmente se realizan principalmente o exclusivamente a través de tecnología limitan la autonomía de las personas convirtiéndolas en personas dependientes.
- **Falta de dispositivos actualizados o adaptados:** en ocasiones los dispositivos a los que acceden desde las instituciones o entidades están obsoletos lo que reduce el aprovechamiento de todas las posibilidades que ofrece la red.
- **El desconocimiento de las posibilidades que ofrece internet** también se considera una barrera por parte de algunas personas entrevistadas.
- **Barrera cultural** en ciertas personas y colectivos, es señalada también por algunas de las personas entrevistadas .

### **3.6. Acciones necesarias para la reducción de la brecha digital**

Reducir las brechas digitales es esencial para conseguir una sociedad más justa e igualitaria. Durante las entrevistas a las personas expertas y los grupos de discusión se indicaron diversas estrategias que se podrían poner en marcha para reducir o mitigar la brecha digital desde el Tercer Sector, las administraciones públicas y por parte de otros agentes como empresas y universidades, que a continuación se exponen:

**Acciones necesarias para la reducción de la brecha digital, por parte del Tercer Sector:**

- **Mayor esfuerzo en formación en competencias digitales básicas.** Formaciones específicas para el uso de las TICS en todos los ámbitos de su vida o la promoción de espacios de capacitación para familiares y personas que atienden a las personas usuarias adaptándolos a sus necesidades.
- **Generar procesos de acompañamiento** para facilitar el cambio hacia la cultura digital, humanizando la tecnología, con una aplicabilidad útil y tangible.
- **Garantizar la accesibilidad** de los espacios y documentos digitales que se desarrollan por parte de las entidades del Tercer Sector.
- **Incidencia política.** Mostrar a las administraciones las consecuencias para las personas y colectivos de la falta de acceso, habilidades y uso de las TICs en la garantía de servicios esenciales y promover la financiación que permita disponer de los recursos materiales necesarios para su desarrollo.
- **Formar a las empresas e incentivar u obligar en el cumplimiento de la ley para que incluyan la accesibilidad en los desarrollos tecnológicos.** Exigir que la accesibilidad universal se incorpore en los pliegos de licitaciones de las administraciones públicas.
- **Apoyo comunitario y desarrollo de aprendizaje en comunidad:** Ofrecer apoyo o asistencia a personas en situación de vulnerabilidad para la realización de determinadas gestiones digitales.
- **Cambio de cultura organizacional** para desarrollar las competencias de los profesionales y del voluntariado digital como agente de cambio.
- **Desarrollo de una estrategia digital** dentro del sector en coordinación con las administraciones públicas, teniendo en cuenta la incorporación de soluciones tecnológicas en los procesos de intervención y la necesaria inversión para el acompañamiento y desarrollo.
- **Trabajo en red: promover encuentros dentro del TSAS** para conocer la realidad y que desde las entidades se replensen los modelos de intervención basados en perspectiva de derechos humanos, favoreciendo la transmisión de las iniciativas y buenas prácticas entre las entidades del Tercer Sector de Acción social.
- **Desarrolla alianzas con empresas** de comunicación y/o tecnológicas para establecer programas de acceso al mundo digital de personas y colectivos en riesgo de exclusión.

- **Desarrollar investigaciones** sobre el uso de tecnología de las personas usuarias.

### **Acciones necesarias para la reducción de la brecha digital, por parte de las Administraciones Públicas:**

#### **Dentro de la administración pública se indican diversas estrategias que se podrían realizar:**

- **Promover la accesibilidad y usabilidad a toda la ciudadanía.** Es necesaria una mayor estandarización (protocolos, requisitos técnicos) y usabilidad (sencillez) en los portales telemáticos de las administraciones públicas, garantizando la accesibilidad a los productos y servicios de la administración, simplificando los procedimientos burocráticos digitales, reduciendo el número de gestiones que deben realizar e informando a tiempo y de forma sencilla y con apoyo personalizado para realizar las gestiones en caso de necesidad. Por último, facilitar el acceso a estas gestiones a través de dispositivos móviles (smartphone, tablets).
- **Reforzar e incluir partidas de financiación pública** para reducir la brecha digital en las organizaciones y proyectos. Apoyo (económico, recursos, etc) a las iniciativas del tercer sector para reducir la brecha digital. Programas de financiación realmente orientados a ONG, con acompañamiento y flexibilidad.
- Aprobación de **una ley de accesibilidad cognitiva** dotándole de presupuesto y que en la iniciativa haya un co-diseño y co-validación con personas con dificultad de comprensión de las iniciativas. Así como la creación de un Centro Estatal de Referencia en Accesibilidad Cognitiva.
- **Realizar diagnóstico de necesidades** en colaboración con el Tercer sector y otros agentes para priorizar según necesidad y realidad.
- Promover el desarrollo de datos abiertos y la **elaboración de estadística inclusiva**.
- Eliminar políticas de restricciones al wifi o falta de conexión en centros públicos.
- **Promover un mayor número de puntos acceso a internet** con redes wifi y acceso gratuito y seguro a internet y puntos de acceso tutorizados.
- **Establecimiento de un precio social en la conexión digital.** Trabajar con operadoras de telecomunicación para que existan conexiones de calidad y tarifas especiales para los colectivos más vulnerables.
- **Apoyar la adquisición de tecnologías socialmente responsables y éticas.** Garantizar que las empresas lancen productos reparables con diseños que eviten la obsolescencia programada.

**Acciones necesarias para la reducción de la brecha digital, por parte de otros agentes:**

- **Establecimiento de alianzas público-privadas y Tercer Sector** para el desarrollo de iniciativas frente a la brecha digital. Apoyar proyectos estratégicos contra la brecha digital en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa.
- **Desarrollo de iniciativas de trabajo centros universitarios y/o empresariales abiertos a ONG** para implementar test de usabilidad, incluyendo a personas con discapacidad, con carácter previo al diseño de herramientas y soluciones.
- **Desarrollo de estudios** en relación con la brecha digital por parte de las Universidades, que integren el conocimiento del Tercer Sector.
- **Garantizar herramientas accesibles**, tanto para las personas usuarias a los que dan servicio como al personal contratado.
- **Desarrollo de investigaciones** de tecnologías sostenibles, accesibles y respetuosas con el medio ambiente.
- **Trabajo en red para generar apoyo mutuo, sinergias integrales para desarrollo de dispositivos y capacitación, etc.**

**3.7. Prioridades de trabajo del Tercer Sector Social contra la brecha digital**

Los resultados de la investigación concluyen en una **prioridad de aspectos a trabajar con los colectivos vulnerables para reducir la brecha digital:**

1. Ampliación del acceso a internet,
2. Promover la actitud positiva, cultura digital y la mejora de habilidades digitales,
3. Disponer de usabilidad y accesibilidad universal en las plataformas digitales
4. Mayor acceso a dispositivos tecnológicos.

La importancia de las habilidades digitales ha sido señalada por las personas expertas consultadas, y constituye una parte esencial dentro del análisis de la brecha digital en personas y colectivos. La mejora en las habilidades digitales que habría que impulsar para reducir la brecha digital por orden de prioridad para reducir la brecha digital son:

1. Mejora de habilidades en el uso de dispositivos digitales.
2. Uso de internet para todos los aspectos de la vida.
3. El desarrollo de habilidades digitales en el uso de plataformas para gestiones esenciales (bancos, administración, portales de empleo).

4. El aprendizaje de uso de plataformas educativas .
5. Uso de redes sociales.

En la identificación de los derechos que podrían verse limitados debido a esta brecha digital, se han identificado los siguientes:

- El acceso a la educación. No poder desarrollar el curso escolar en igualdad de oportunidades que el resto de compañeros y compañeras.
- Acceso a información de servicios sanitarios (informes de pruebas, gestión de citas, consultas virtuales...).
- Derecho de acceso a las ayudas y gestiones administrativas básicas especialmente en tiempo de pandemia. Por ejemplo, la tramitación de la renta mínima.
- Derecho al trabajo. Limitación de las oportunidades laborales y el progreso profesional por la dificultad para acceder a ofertas.
- El derecho a la privacidad. Cláusulas abusivas del uso de algunos servicios digitales.
- Derecho a la comunicación por la falta de accesibilidad de herramientas.
- El derecho al olvido. Permanencia de datos en redes sociales y dificultad para borrarlos.
- Acceso al disfrute cultural y ocio.
- Participación social y ciudadana.

## 4. La transformación digital en el Tercer Sector Social

### 4.1. Breve análisis de la situación actual

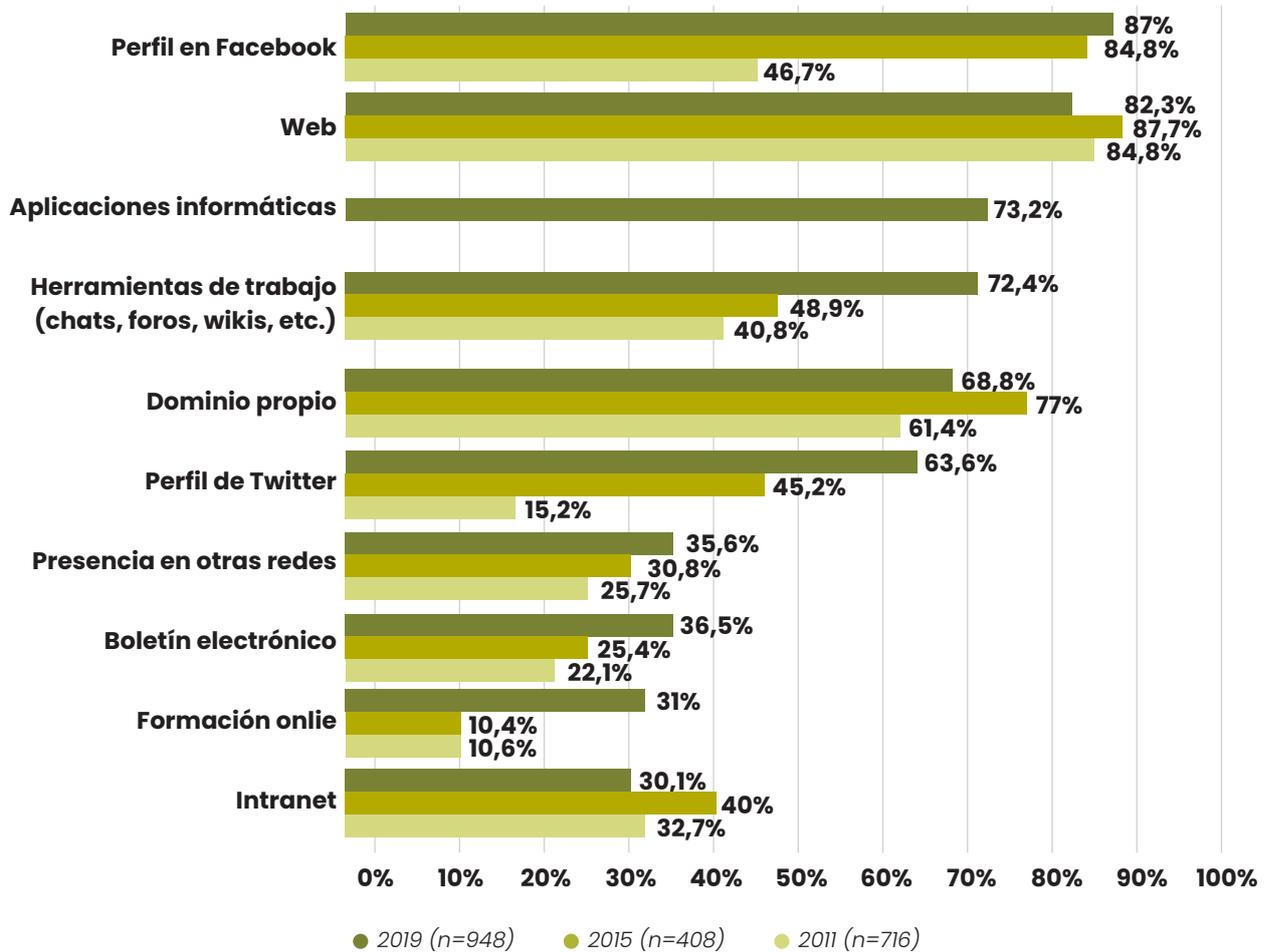
Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en los medios más efectivos para generar cambios en la sociedad. En el ámbito del Tercer Sector estas han cambiado la forma en la que las entidades se relacionan y se comunican con los agentes que forman parte de su esfera tales como otras entidades del Tercer Sector, personas usuarias, administraciones públicas o el sector empresarial además de la población general.

Según el III Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social elaborado por la Plataforma de ONG de Acción Social, el Tercer Sector tiene como misión la contribución a la defensa de los derechos sociales y universales, así como la construcción de una sociedad justa, próspera e inclusiva. Sin embargo, entidades que se queden al margen de la transformación digital, se estarían quedando atrás en las nuevas formas de provisión de servicios, y en la comunicación y visibilización de sus acciones. Y por ende en la contribución a la reducción de la brecha digital en los colectivos a los que atiende.

Las herramientas tecnológicas que puede usar una entidad son diversas. En el reciente estudio de la Plataforma de ONG de Acción Social (POAS), se analiza el nivel de implementación de herramientas TIC en las entidades del Tercer Sector de Acción Social (gráfico 1). En este estudio se comprueba que la mayor parte de entidades cuenta con un perfil de Facebook (87%) y con página web (82,3%). En el otro extremo, las herramientas menos frecuentes entre las entidades son el sistema intranet (30,1%) y la formación online (31%). Con respecto años anteriores, la evolución en la implementación ha sido positiva para algunas herramientas, incrementado el porcentaje de entidades que tienen un perfil de Facebook, herramientas de trabajo (chats, foros, wikis, etc.), un perfil de Twitter, presencia en otras redes, boletín electrónico y formación online. Mientras que el uso de otras herramientas se ha reducido ligeramente como la disponibilidad de página web o de un dominio propio. Por último, el 73,2% de entidades disponen de aplicaciones informáticas, categoría que se incluye en 2019 por primera vez. Una actualización de estas cifras con el impacto del COVID en el Tercer Sector será desarrollado en el año 2021.

**Gráfico 1. Porcentaje de entidades del TSAS que disponen de las siguientes herramientas tecnológica.**

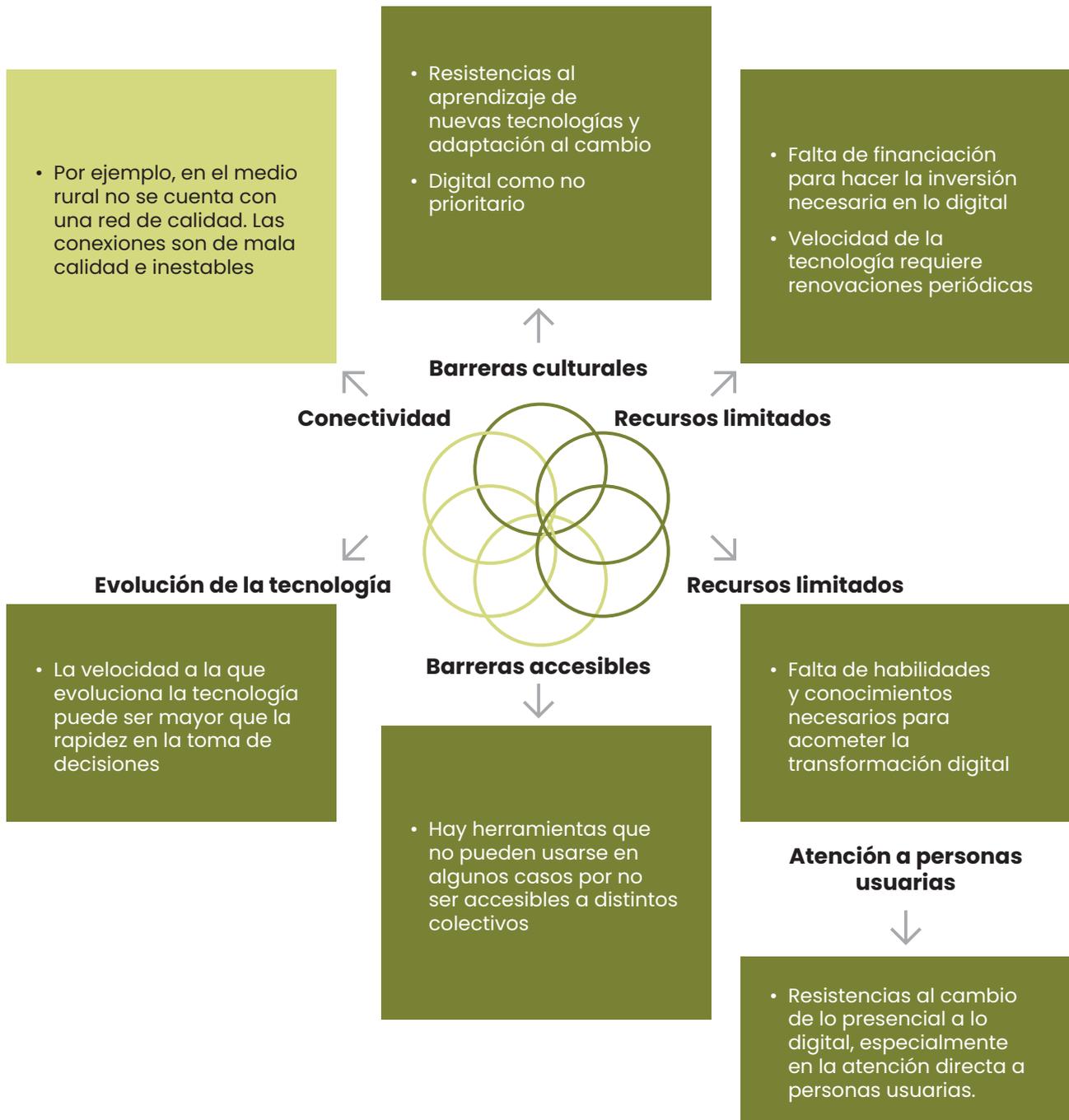
Fuente: Estudio del Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico 2019. Plataforma de ONG de Acción Social.



Durante el grupo de discusión y las entrevistas se abordó el estado de la Transformación digital dentro de las entidades, concluyendo que las entidades están mayoritariamente en un estado de transformación digital en el que tienen ciertas iniciativas digitales diferentes independientes entre ellas con diversidad de grado de avance según la organización, que iría desde las que ya tienen un plan digital, a las que no tienen ninguna iniciativa, y finalmente las que ya comienzan a formalizar un plan digital.

## 4.2. Principales barreras y dificultades para la Transformación Digital

Estos son los resultados de la investigación en relación con las principales dificultades para la Transformación Digital:



### **4.3. Priorización de necesidades frente a la Transformación Digital**

Las personas expertas consultadas, han identificado las principales necesidades en las entidades del sector en relación con la transformación digital de acuerdo al impacto que pudieran tener en el proceso y al grado de dificultad de su implementación.

#### **1. Prioridad alta:**

**Acciones que se consideran de gran importancia y con bajo esfuerzo para su implementación.**

##### **Atención a las personas**

- Involucrar a las personas beneficiarias en el diseño del proceso de transformación digital.
- Mostrar la utilidad de la tecnología para resolver necesidades concretas y reales.
- Mostrar la trazabilidad de donaciones para incrementar la transparencia.

##### **Relación con agentes clave**

- Consolidar la relación con agentes tecnológicos para el diseño de tecnología asistida.
- Promover colaboraciones entre entidades para favorecer el desarrollo de iniciativas digitales.

##### **Organización interna**

- Capacitar al voluntariado para la intervención online.
- Favorecer la innovación desde la formación, introduciendo herramientas y el acompañamiento a los profesionales en su implementación.
- Potenciar el conocimiento de la transformación digital a los decisores de las organizaciones.

#### **2. Prioridad media:**

**Acciones que son consideradas de alta importancia, pero de alto esfuerzo para su implementación:**

##### **Atención a las personas**

- Formación digital en el uso de dispositivos y aumento de capacidades y habilidades.
- Promover el uso de soluciones tecnológicas libres y gratuitas.

- Conseguir que las TIC sirvan para el empoderamiento e integración social como objetivo estratégico.
- Promoción de tecnologías con base ética y respetuosa con los datos de las personas.
- Facilitar una relación digital con las personas.

### **Relación con agentes clave**

- Alianzas en formación y financiación tecnológica.
- Establecer estrategias de colaboración que fomenten un cambio cultural organizativo.
- Mejorar procesos y estrategias de comunicación digital.

### **Organización interna**

- Fomentar el cambio organizacional introduciendo una cultura de la innovación socio-digital.
- Transversalizar las competencias digitales en todas las áreas de intervención.
- Favorecer la innovación desde la formación, introduciendo herramientas y el acompañamiento a los profesionales en su implementación.

### **3. Prioridad media:**

**Acciones que son consideradas de baja importancia pero también de bajo esfuerzo para su implementación:**

#### **Agentes clave**

- Se requiere colaboración de expertos externos para la transformación digital de las entidades.

### **4. Prioridad baja:**

**Acciones que son consideradas de baja importancia y de alto esfuerzo para su implementación.**

#### **Organización interna**

- Creación de nuevos "roles" digitales vinculados a personas/líderes asociativos contando con los talentos necesarios para llevar a cabo el proceso de transformación digital.

#### 4.4. Los retos de la digitalización para el Tercer Sector Social

Los principales retos para la superación de las brechas digitales y la inclusión digital de las personas y colectivos a los que atienden las entidades sociales son:

- **Garantizar el acceso a internet**, a una buena conexión y el acceso a los equipos necesarios para realizar gestiones que garanticen sus derechos es un ámbito que corresponde a administraciones y empresas, pero que resulta imprescindible.
- **El fomento de desarrollo de habilidades y competencias digitales básicas.** Así como de competencias que permitan tener una mayor autonomía en la gestión de trámites para la vida diaria. Teniendo en cuenta que las tecnologías van avanzando de forma progresiva, existe la necesidad de un aprendizaje continuo. Reforzamiento de programas de formación en habilidades digitales y el acceso a los mismos.
- **La accesibilidad y usabilidad:** garantizar el acceso a través de la participación de las personas en el diseño de soluciones tecnológicas. Las tecnologías tienen un gran potencial como productos de apoyo, pero se deja fuera del diseño de estas tecnologías a las personas que van a hacer uso de ellas por lo que es necesaria su involucración.
- **Incidencia política:** Cumplimiento efectivo de normativas en materia de tecnología accesible.



*“Para mí un reto importante que tiene este sector es incluir a los colectivos en los procesos de diseño tecnológico y que sea reconocida la diversidad funcional a la hora de diseñar una solución que permita explotar las posibilidades de estas tecnologías a las personas en riesgo de exclusión”*

*Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que atienden a personas con discapacidad. Fundación Juan Ciudad.*

#### Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del Tercer Sector Social para afrontar los retos de la digitalización.

Se presentan los resultados del análisis, previo a la identificación de líneas prioritarias de actuación, que permitirá conocer cuáles son las debilidades del Tercer Sector identificando aspectos que se deben corregir, mitigar en el caso de las amenazas, así como las fortalezas que se deben potenciar y las oportunidades que se deben explotar.

**DEBILIDADES**

- Respuestas tecnológicas adaptadas a cada realidad.
- Discontinuidad en los proyectos desarrollados.
- Sin marco estratégico claro como sector y sin visión de largo plazo.
- Falta de cultura de innovación y digitalización.
- Falta de competencias TIC de los/as profesionales sociales.
- Falta de financiación.

**AMENAZAS**

- La rapidez del cambio de las tecnologías es mayor que nuestra capacidad de adaptación a ese cambio.
- Obsolescencia de la tecnología.
- Financiación pública en descenso.
- Falta de capacitación digital en la propia Administración Pública.
- El liderazgo vertical hace que se tomen decisiones desde el desconocimiento técnico.
- Saturación de información sobre herramientas tecnológicas.

**FORTALEZAS**

- Se cuenta con una red y un know how.
- Voluntariado como un factor de gran potencial para el acompañamiento en la transformación digital.
- Profesionales altamente comprometidos con orientación a las personas.
- Capilarización social de las entidades.
- Alta afinidad entre los intereses y objetivos comunes de las entidades, lo que facilita alianzas.
- Sector que ha fomentado la innovación y se ha adaptado en otros momentos de cambios.
- Alta credibilidad social del TSAS.

**OPORTUNIDADES**

- Alinear los intereses con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Momento social idóneo con mayor sensibilidad y predisposición para la transformación digital.
- Mayor accesibilidad económica y técnica a la tecnología.
- Alianzas entre el TSAS y otros actores (empresas, academia, administración...).
- Potenciar Servicios online/offline.
- La tecnología permite llegar a perfiles usualmente fuera del radar de las ONG.
- La tecnología es un motor de generación de empleo para nuestros colectivos.
- La velocidad del cambio tecnológico permite plataformas tecnológicas accesibles.

## 5. Conclusiones

El acceso a internet, disponer de habilidades digitales y hacer uso de internet a través de una variedad de actividades que mejoran la calidad de vida, puede convertirse en una gran oportunidad para mejorar el bienestar de las personas y su garantía de derechos. Esta es la premisa comúnmente aceptada de la que parten las conclusiones de esta investigación.

Sin embargo para que esto sea posible, se requiere un desarrollo de la tecnología orientado a la persona, accesible y que prime el diseño inclusivo, teniendo en cuenta que será necesario siempre un apoyo presencial y de acompañamiento a ciertas personas que no tendrán las mismas oportunidades en cuanto al acceso a internet, ni las mismas habilidades ni uso eficaz e independiente de los mismos, en un contexto de rápida y cambiante digitalización de los medios para prestar atención a las personas.

Las personas que no participan y hacen un uso efectivo de las TIC estarían perdiendo las oportunidades que les ofrece el mundo digital y el acceso a servicios. En este sentido, los potenciales beneficios que genera la tecnología no estarían llegando a las personas en situación de desventaja en el mundo digital (personas con rentas bajas, con menor educación, en el ámbito rural, seniors, personas con discapacidad, etc.), con lo que esta exclusión digital podría reforzar su situación de desventaja en la sociedad (Ragnedda & Mutsvairo, 2018).

Internet tiene un gran potencial para ser una fuerza igualitaria, pero a la vez puede convertirse en un catalizador del aumento de la desigualdad (OECD, 2019). En esta línea, Van Dijk (2020) apunta que la desigualdad en el ámbito digital refleja y refuerza las desigualdades sociales preexistentes. Aquellas personas que parten de una desventaja en la sociedad por diversos motivos tendrán una menor participación en el mundo digital y esta a su vez provocará una mayor desventaja en el mundo offline, en un proceso de retroalimentación de la desigualdad.

*Para que la digitalización tenga un impacto positivo en el bienestar de las personas, será necesaria la promoción de la igualdad de oportunidades digitales, la alfabetización digital y una mayor seguridad en el ámbito digital (OECD, 2019).*

La exclusión digital se ha plasmado en la pérdida de capacidad de autonomía de las personas y los colectivos en rios de exclusión, por la falta de acceso y habilidades digitales principalmente, pero también por la falta de usabilidad. Por ello, es necesario que el Tercer Sector promueva una estrategia clara en el acompañamiento a estas personas, en la prestación de sus servicios, a partir de una estrategia de incorporación en la organización interna.

## **Prioridades de trabajo para el Tercer Sector Social**

Se ha recogido a partir de los retos y necesidades priorizadas, una base estratégica de actuación que se concreta en un Código de Transformación Digital, que refleja los principios de cómo usar y aprovechar la transformación digital para conseguir adaptar las organizaciones a los retos que la digitalización plantea. Esta estrategia se sintetiza en un Código basado en la ética y el compromiso del Tercer Sector con las personas que atiende.

El Código para la Transformación Digital está orientado principalmente a organizaciones del Tercer Sector Social de tamaño mediano, pero puede servir también de punto de partida para pequeñas organizaciones, ya que está estructurado en áreas que son comunes a todas las organizaciones:

### **Principios:**

#### **1. Inclusión Digital:**

A partir del conocimiento de las necesidades de las personas, el Tercer Sector Social puede obtener:

- Respuestas más ágiles, mejor cobertura de los servicios de atención.
- La optimización de los procesos y mejora de resultados en proyectos.
- Adaptarse mejor a los cambios en las necesidades de las personas y colectivos en riesgo de exclusión.

Cualquier actuación relacionada con la transformación digital en el Tercer Sector debe estar orientada a satisfacer mejor las necesidades de las personas y garantizar los derechos de las personas que atiende el Tercer Sector Social, que debe ser el punto de partida para transformar digitalmente cualquier elemento de la organización.

### **Buenas prácticas:**

Las organizaciones deben analizar los datos, mostrar el impacto e incluir a las personas beneficiarias en los nuevos diseños de atención digital.

- **Análisis de datos**

Las organizaciones deben hacer un periódico análisis de datos, para conocer el desarrollo e impacto de sus canales, tales como cuántas personas visitan sus recursos, seguidores, así como recomendaciones y quejas que deben ser incluidas en el diseño de nuevos servicios digitales.

La explotación de los datos de consulta y atención del Tercer Sector, ofrecerá un nuevo análisis de impacto y evolución de la población en riesgo de exclusión.

## **2. El liderazgo de las organizaciones**

Los órganos de gobierno y las personas que lideran las organizaciones del Tercer Sector Social, deben liderar a estas en el entorno de la transformación digital, cambiando la cultura para que sean sostenibles y mejoren su impacto en la sociedad, abriendo nuevos espacios para el trabajo en red y mejorando la colaboración de todos los actores.

### **Buenas prácticas:**

- **Trabajo en red:** Las organizaciones deben generar redes de apoyo mutuo para conseguir sinergias integrales, escalada de soluciones y aprendizaje mutuo en materia de Transformación Digital, a partir de un **código de Transformación Digital para el Tercer Sector basado en la cultura ética y la atención a las personas para establecer un nuevo marco de colaboración en el Tercer Sector Social.**
- **Nuevas alianzas:** las organizaciones deben identificar socios para la transformación digital de la organización (empresas, otras organizaciones) y elaborar un plan de trabajo consistente y evaluable.
- **Transparencia:** dar visibilidad a la actividad de las organizaciones, mostrar su impacto y buenas prácticas para afianzar el compromiso de la organización con la rendición de cuentas a la sociedad.

Las organizaciones del Tercer Sector Social deben usar canales digitales para compartir su impacto y demostrar su compromiso hacia la rendición de cuentas.

Las organizaciones deben publicar datos de uso, informes anuales en relación con la actividad en sus páginas web y otros canales.

## **3. Cambio cultural: sostenibilidad de la entidad y su entorno**

Los valores de las organizaciones del Tercer Sector Social deben prevalecer en las nuevas formas de trabajo para crear las mejores condiciones para la transformación digital, a partir de ecosistemas de crecimiento personal, que faciliten la sostenibilidad de las entidades y su entorno.

### **Buenas prácticas:**

- **Formación interna:** Las organizaciones deben promover la sensibilización y formación en nuevas tecnologías para fomentar el ecosistema motivacional y de crecimiento personal.

Formación a cuadros estratégicos de las organizaciones del Tercer Sector Social en materia de transformación digital

Compartir dentro del Tercer Sector Social las herramientas que internamente utiliza cada organización y realizar formación personalizada a quienes pudieran utilizarlas para mejorar el impacto de la actuación de la organización.

Identificar nuevos perfiles digitales e incorporarlos para catalizar la iniciativa de transformación digital en las organizaciones del Tercer Sector Social.

- **Uso de Tecnologías emergentes**

Las organizaciones del Tercer Sector Social deben hacer incidencia para mejorar las plataformas en cuanto a accesibilidad, seguridad y salvaguarda de los principios éticos para la atención de personas o colectivos en riesgo de exclusión.

Las organizaciones deben considerar las nuevas tecnologías como blockchain e inteligencia artificial en sus modelos de organización.

- **Promoción de autonomía financiera**

Desarrollo de nuevas fórmulas de financiación de proyectos.

Diversificación de fuentes de financiación con nuevas alianzas con instituciones estratégicas en el desarrollo digital.

#### **4. Gestionar los riesgos y la ética:**

Las organizaciones del Tercer Sector Social deben considerar y tomar medidas de prevención y control de los riesgos de las nuevas tecnologías y sus implicaciones en la garantía de derechos de las personas.

Las organizaciones deben identificar las necesidades de las personas usuarias en cuanto a accesibilidad o de quienes están digitalmente excluidos, y hacer su acompañamiento guiados por principios éticos.

Las organizaciones deben promover que la tecnología puede ser ética y socialmente justa

#### **Buenas prácticas:**

- **Participación e incidencia en nuevos derechos digitales**

Incidencia en la nueva carta de derechos digitales para que sean eliminados sesgos de género, y garantizar la inclusión de todos los colectivos, incorporando estos nuevos derechos digitales en los códigos éticos de las organizaciones.

- **Denuncia de la falta de accesibilidad:** formar a las instituciones e incentivar u obligar en el cumplimiento de la ley para que incluyan la accesibilidad en todos los desarrollos tecnológicos orientados a las personas y colectivos en riesgos de exclusión.
- **Formación interna y aprendizaje continuo** sobre los riesgos de internet, en relación con la protección de datos, la garantía de la privacidad de personas y colectivos en riesgos de exclusión.

### **Inclusión Digital** →

- *Incluir a las personas atendidas en el diseño*
- *Análisis de datos*

### **Liderazgo** →

- *Transparencia : mostrar resultados*
- *Trabajo en red : desarrollo de un código de transformación digital para el Tercer Sector*

### **Cambio Cultural** →

- *Formación interna / charlas inspiradoras*
- *Desarrollo de tecnologías emergentes*
- *Desarrollo de autonomía financiera*

### **Riesgos y ética** →

- *Participación e incidencia en nuevos derechos digitales, e inclusión en códigos éticos*
- *Desarrollo iniciativas conjuntas en materia de ciberseguridad*
- *La denuncia de la falta de accesibilidad y formación y aprendizaje continuo sobre accesibilidad .*

## 6. Personas y organizaciones participantes en la investigación

- » Tamara Balboa . Trabajadora Social y Coordinadora de Proyectos en Centro de Desarrollo Rural . Presidenta de la Confederación de Centros de Desarrollo Rural .
- » Arancha Fernández Espiñeira . Subdirectora adjunta de programa de Empleo y Responsable de los proyectos de formación y empleo de la Fundación Secretariado Gitano.
- » Javier del Monte . Secretario de la Asociación Jubilares. Vocal de la Plataforma de ONG de Acción Social .
- » Carmen Cabota . Responsable de la Unidad de Transformación e Innovación Social de Cáritas Española.
- » Alejandra Eng . Departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Federación Autismo España.
- » Jesús Puente. Responsable de programas de transformación digital en Centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Fundación Juan Ciudad.
- » Antonio Hinojosa . Accesibilidad y comunicación en Plena Inclusión.
- » Olga Berrios Responsable de accesibilidad cognitiva. Equipo de comunicación de Plena Inclusión.
- » Jesus Hernández Director de Accesibilidad Universal e Innovación de la Fundación ONCE
- » Yolanda Fernández. Directora de la Federación de Mujeres Progresistas.
- » Gabriel González Carrillo . Responsable de Innovación de la Fundación Esplai.
- » F. Javier López Sánchez. Responsable Autonómico de Voluntariado Digital de Cruz Roja Española en Andalucía..
- » Carlos Martínez Ozcaríz. Director de la Union Democrática de Pensionistas y Jubilados de España
- » Jorge Pelegrín Sáenz. Técnico de Organización y Calidad de la Confederación Salud Mental España.
- » Gemma Rodríguez. Responsable de Programas de la Coordinadora Estatal de Plataformas Sociales Salesianas .

- » David Zanoletty García. Dirección de Formación y Empleo de la Fundación ONCE.
- » María José Rementería . Social Link Analytics Team Leader at Barcelona Supercomputing Center (BSC)

## 7. Bibliografía

Hilbert, M. (2016). The bad news is that the digital access divide is here to stay: domestically installed bandwidths among 172 countries for 1986–2014. *Telecommunications Policy*, 40(6), 567–581. doi: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.01.006>

OECD. (2001). *Understanding the Digital Divide*. Paris: OECD Digital Economy Papers No. 49. doi: <https://doi.org/10.1787/236405667766>

OECD. (2019). *How's Life in the Digital Age?: Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being*. Paris: OECD Publishing. doi <https://doi.org/10.1787/9789264311800-en>

Olarte, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas Laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*(138), 285–313. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>

Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *Estudio del Tercer Sector de Acción Social en España*. Obtenido de [https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1583424466\\_informe-poas-completo.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1583424466_informe-poas-completo.pdf)

Ragnedda, M., & Mutsvairo, B. (2018). Digital Inclusion: Empowering People Through Information and Communication Technologies (ICTs). En M. Ragnedda, & B. Mutsvairo, *Digital Inclusion. An International Comparative Analyses* (págs. vii–xx). London: Lexington Book.

Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. doi: [10.1177/1461444818797082](https://doi.org/10.1177/1461444818797082)

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Cambridge: Polity Press.







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

