



JUSTICIA SOCIAL Y BRECHA DIGITAL: ¿MATERIALIZACIÓN VIRTUAL DE LA DESIGUALDAD SOCIAL? OPORTUNIDADES Y RETOS

José Ignacio Santás @nachosantas www.pasionporeltrabajosocial.com



CONCEJALÍA DE SERVICIOS
SOCIALES Y MAYORES

III
**JORNADA DE
JUSTICIA SOCIAL**

A network diagram with nodes and connecting lines, overlaid on a light blue background.

JUSTICIA SOCIAL Y BRECHA DIGITAL



**Naciones
Unidas**

Día Mundial de la Justicia Social **20 de febrero**

La justicia social se basa en la igualdad de oportunidades y en los derechos humanos, más allá del concepto tradicional de justicia legal.

A graphic of a jagged, cracked line representing a digital divide, extending from the bottom left towards the center.

BRECHA DIGITAL : desigualdad en el acceso, uso o impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre grupos sociales.



LA GRAN PREGUNTA

*La tecnología: ¿Herramienta de inclusión
o factor de exclusión?*



TRANSFORMACIÓN DIGITAL: EL MAYOR CAMBIO RECIENTE

“Cualquier cambio disruptivo ocasiona ganadores y perdedores, y, si no se toman medidas proactivas, la enorme riqueza que genera una tecnología, como los molinos medievales o las máquinas de tender en la revolución industrial, acaba en las manos de una élite, y no de los campesinos, obreros a hiladoras”

VICTOR LAPUENTE “Estupidez artificial” en El País 2/1/2024

ESTUDIOS UTILIZADOS

INE

Instituto Nacional de Estadística

[Informe Ciencia y Tecnología, Sociedad de la Información \(2022\)](#)



[Marzo 2023- Brechas digitales en España y su relación con el mercado de trabajo](#)



FUNDACIÓN FOESSA
FOMENTO DE ESTUDIOS SOCIALES
Y DE SOCIOLOGÍA APLICADA

[EVOLUCIÓN DE LA COHESIÓN SOCIAL Y CONSECUENCIAS DE LA COVID-19 EN ESPAÑA](#)

**FUNDACIÓ
FERRER i GUÀRDIA**

[Brecha Digital y Administración pública en España](#)

**Fundación
Telefónica**

[LIBRO BLANCO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL TERCER SECTOR](#)

BRECHA DIGITAL



CIUDADANÍA



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – SERVICIOS SOCIALES



TERCER SECTOR



CIUDADANÍA

JUSTICIA SOCIAL Y
BRECHA DIGITAL

DESARROLLO DIGITAL ESPAÑA - UE



Digital Economy and Society Index (DESI) publicado por la Comisión Europea en 2022



7° / 27



Conectividad,



Servicios públicos digitales,



Acceso y capital humano

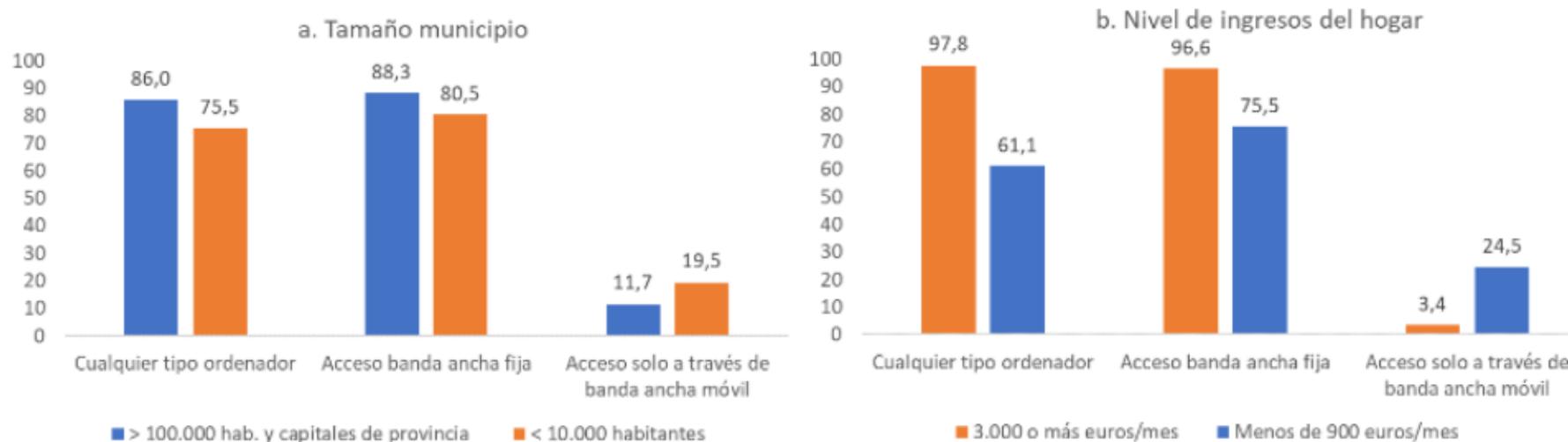


Integración de la tecnología digital en la actividad empresarial.

BRECHA DIGITAL 2022 (INE). ACCESO

16 MILLONES DE HOGARES CON AL MENOS 1 MIEMBRO ENTRE 16 Y 74 AÑOS

Gráfico 1. Brecha de acceso entre territorios y entre hogares en función del nivel de renta



Fuente: INE, Encuesta sobre Equipamiento y Uso de las TIC en los hogares, 2022

El 95,9% del disponían de acceso a Internet.

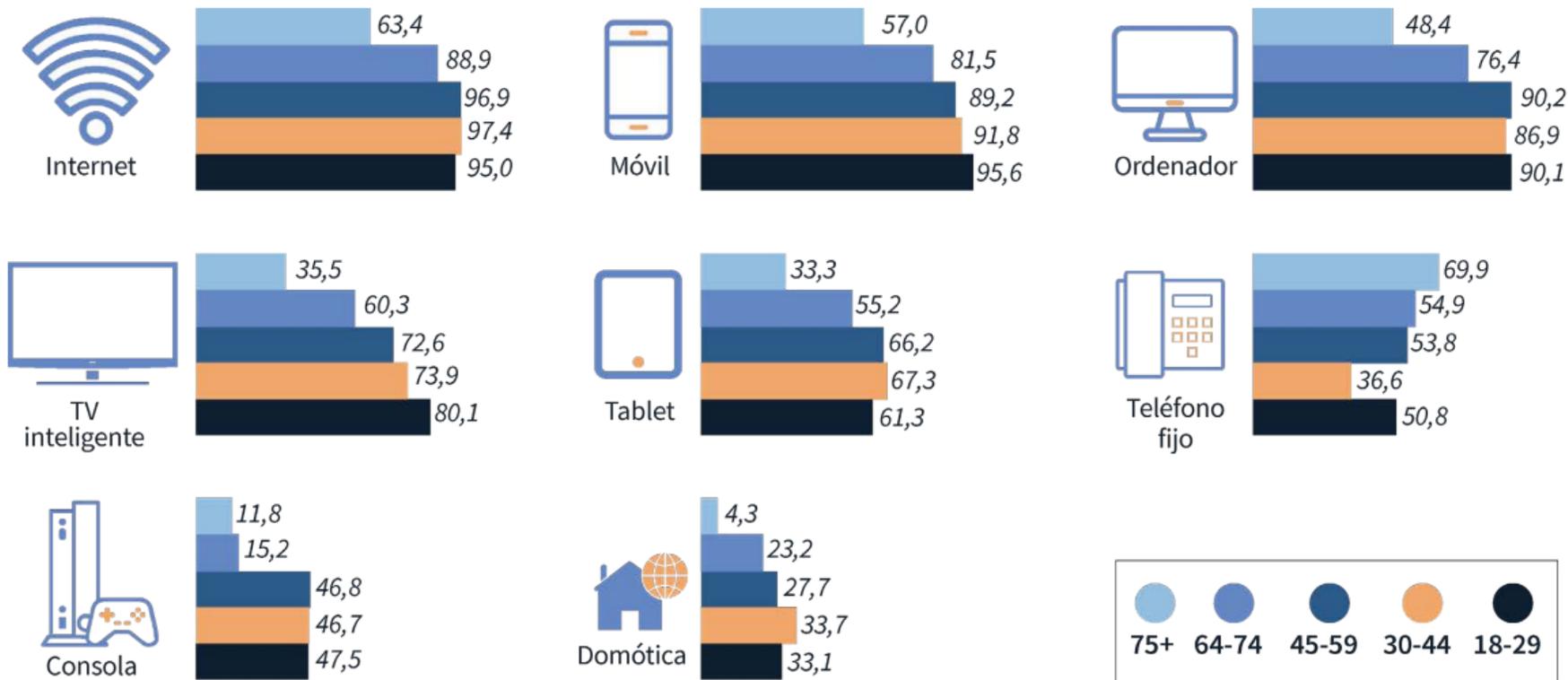
El 82,9% poseían algún tipo de dispositivo digital.

Sin embargo, se aprecian importantes diferencias según territorio (tamaño municipio y renta).

BRECHA DIGITAL 2022 (INE). ACCESO

El perfil de inclusión digital: Acceso

Acceso a dispositivos y conexión a Internet según grupos de edad, 2023



Las generaciones "digitales" van copando el espectro social.

Tablet en desuso

El acceso por ordenador gana posiciones respecto a móviles.

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

BRECHA DIGITAL. HABILIDADES DIG. AVANZADAS

Gráfico 2: Brecha en habilidades digitales por razones demográficas o socioeconómica



Nota: Unidad % sobre total. Para nivel de estudios, ingresos del hogar y edad, el INE ofrece un mayor número de tramos que corroboran la relación inversa para la edad y directa para estudios e ingresos. Por razones de espacio se ha optado por recoger solamente el primer y último tramo de la clasificación. Fuente: INE, Encuesta sobre Equipamiento y Uso de las TIC en los hogares, 2022.

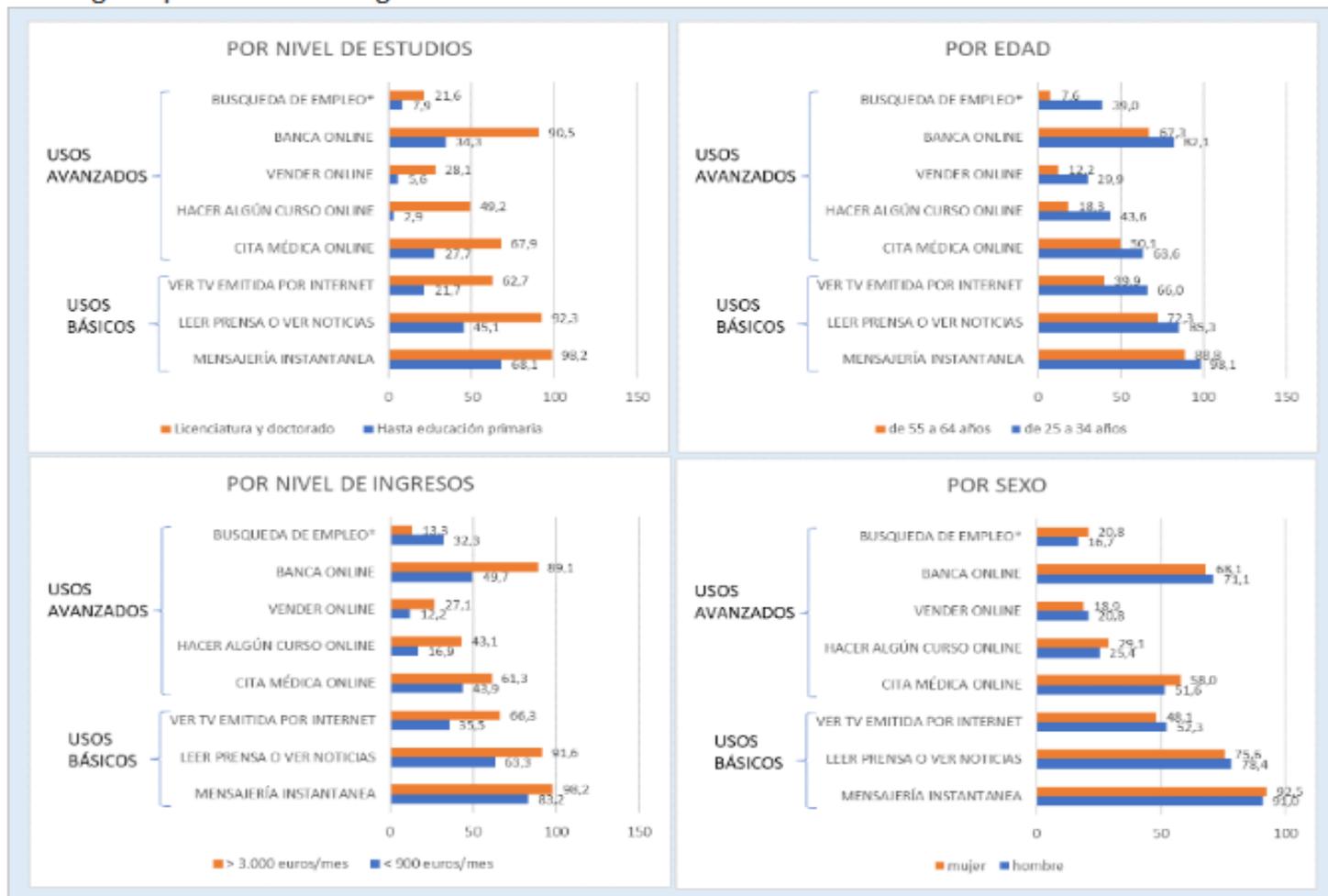
La tasa de españoles con al menos capacidades digitales básicas alcanzó un 57%, situándose cerca de la media comunitaria

El nivel ESTUDIOS, ingresos y edad son los factores clave a la hora de alcanzar habilidades digitales

Mayor dificultad para las tareas de tipo avanzado (banca electrónica, firma, citas, etc.)

BRECHA DIGITAL. TAREAS DIG. BÁSICAS

Gráfico 3: Brecha de uso entre los hogares por razones demográficas o socioeconómica



Doble "penalización" (acceso y habilidades) según los mismos indicadores: renta, estudios y edad.

Doble penalización para tareas vinculadas a la inserción laboral

Doble penalización a la inclusión social (vida autónoma)

Nota: Unidad % sobre total. Para nivel de estudios, ingresos del hogar y edad, el INE ofrece un mayor número de tramos que corroboran la relación inversa para la edad y directa para estudios e ingresos. Fuente: INE, Encuesta sobre Equipamiento y Uso de las TIC en los hogares, 2022

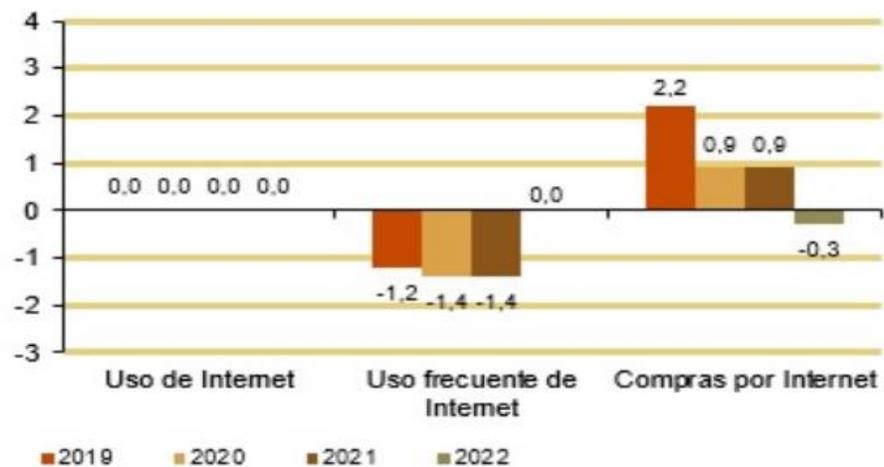
BRECHA DIGITAL 2022. GÉNERO

Brecha digital de género (diferencia entre porcentajes de hombres y mujeres en los indicadores de uso de TIC). Serie 2018-2022

	2022	2021	2020	2019	2018
Uso de Internet	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Uso frecuente de Internet	0,0	-1,4	-1,4	-1,2	1,0
Compras por Internet	-0,3	0,9	0,9	2,2	2,3

Fuente: Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. INE

Brecha digital de género (puntos porcentuales). Serie 2019-2022



Fuente: Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. INE

No existe brecha de género digital.

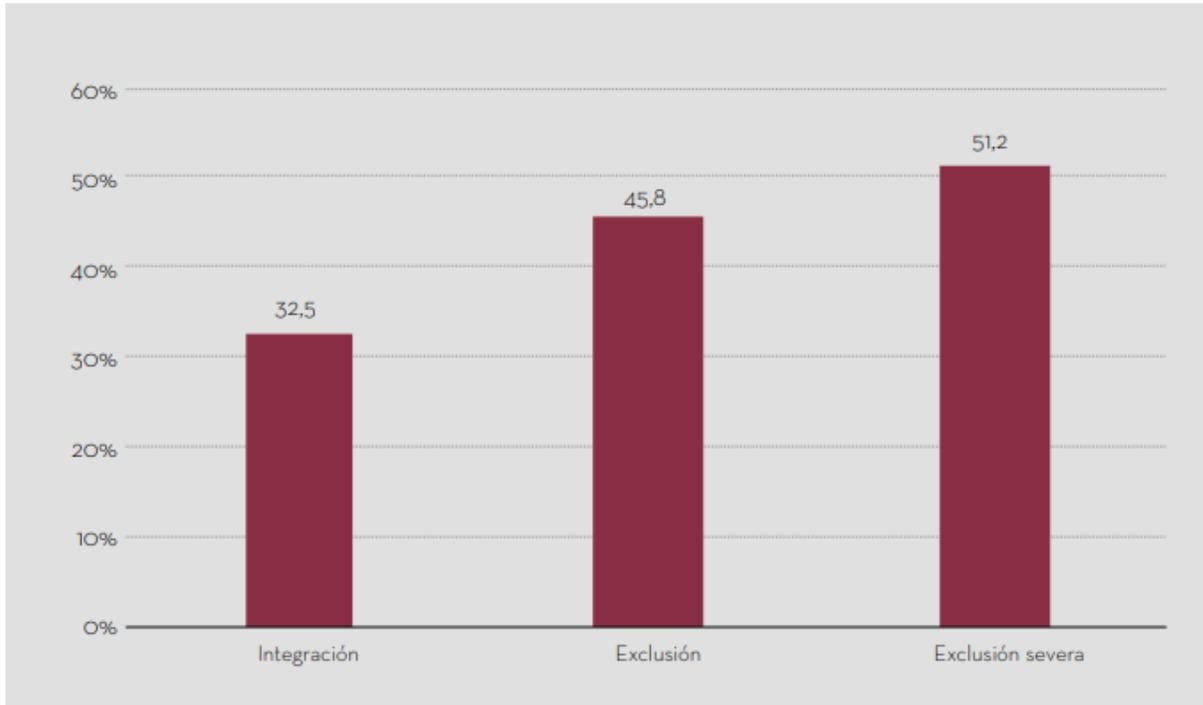
BRECHA DIGITAL NIVELES



- **Conectividad plena:** se cumplen las tres dimensiones y en el hogar hay conexión ilimitada, equipo/s informático/s y habilidades.
- **Conexión precaria:** hay habilidades y conexión ilimitada, pero solo se tiene como dispositivo el teléfono móvil.
- **Apagón tecnológico:** falta uno de los tres elementos, o conexión ilimitada, o dispositivos (no hay ni equipo informático ni móvil con datos) o faltan habilidades.
 - Este apagón digital supone dificultades serias para más de 800.000 familias (4,5% de los hogares) que han perdido oportunidades de mejorar su situación debido a cuestiones digitales/ falta de conexión, de dispositivos informáticos o de habilidades digitales

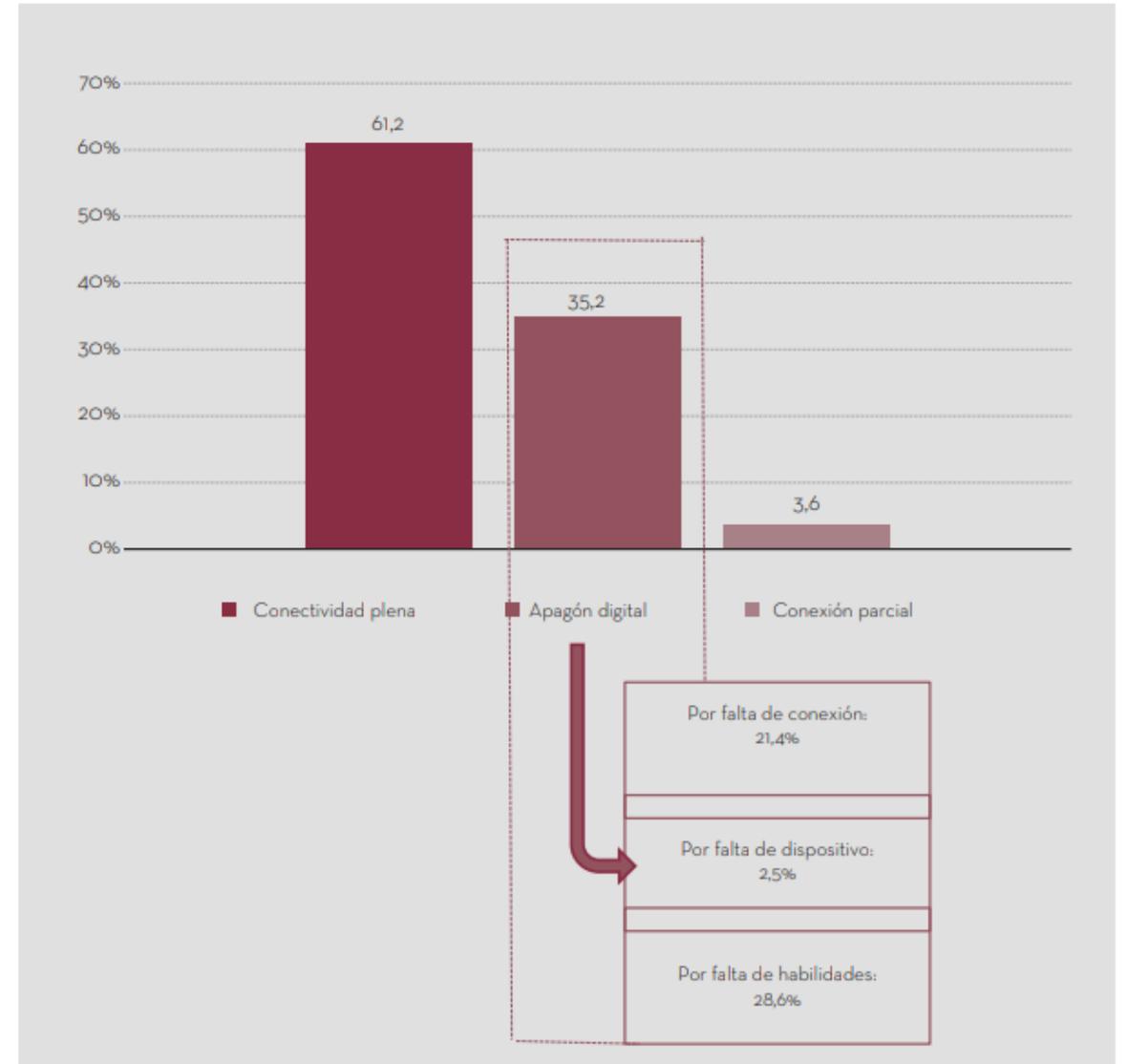
BRECHA DIGITAL NIVELES

GRÁFICO 3. Hogares en apagón digital según su grado de integración



Fuente: Elaboración propia a partir de EINSFOESSA 2021

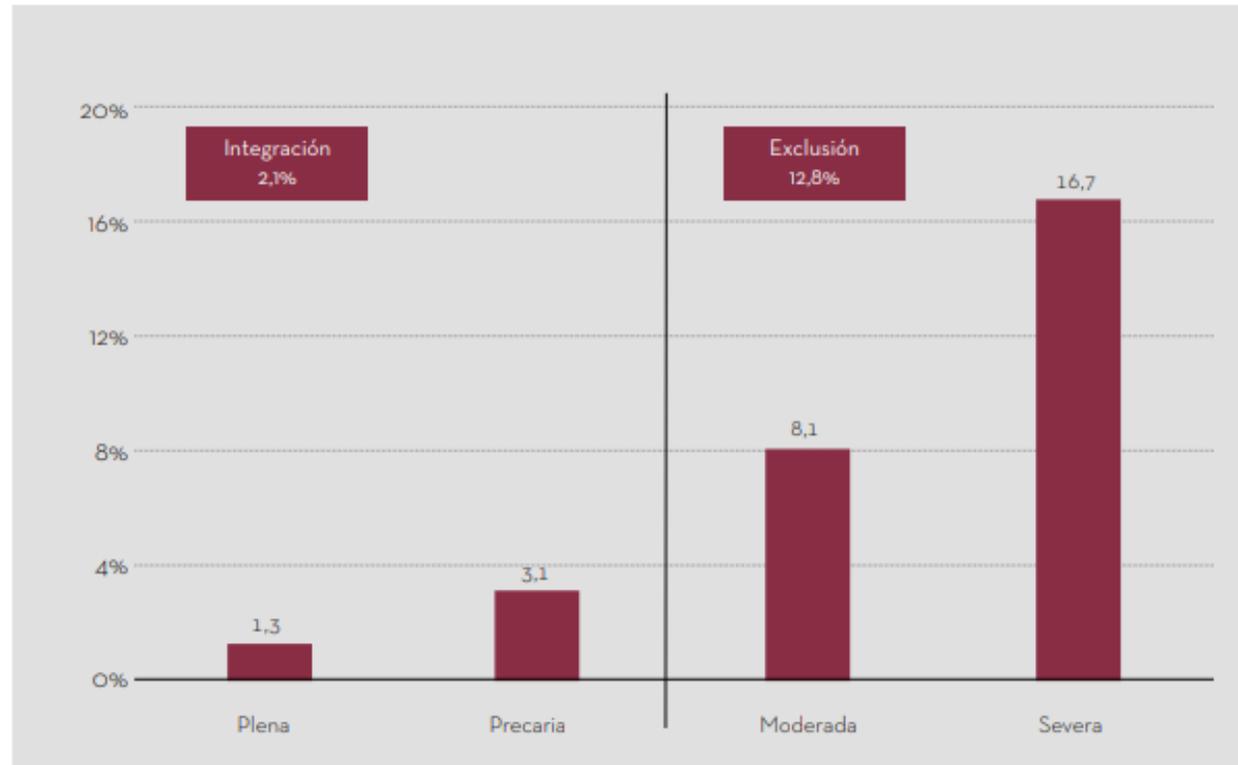
GRÁFICO 4. Conectividad en los hogares y motivación de su ausencia



Fuente: Elaboración propia a partir de EINSFOESSA 2021

BRECHA DIGITAL PÉRDIDA OPORTUNIDADES

GRÁFICO 7. Oportunidades perdidas por brecha digital según grado de integración



Fuente: Elaboración propia a partir de EINSFOESSA 2021



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

JUSTICIA SOCIAL Y
BRECHA DIGITAL

EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

¿Al servicio de las personas? ¿de qué personas?

¿Camino o trinchera?

¿Para la transformación de nuestros servicios o para su consolidación?

Transformación digital post COVID: ¿a quién le ha mejorado la vida?

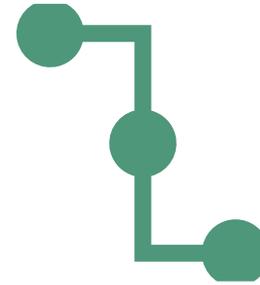
BRECHA DIGITAL - ADMINISTRACIÓN



Leyes de
procedimiento
administrativo



Leyes de Acceso
Electrónico



Esquemas
Interoperatividad

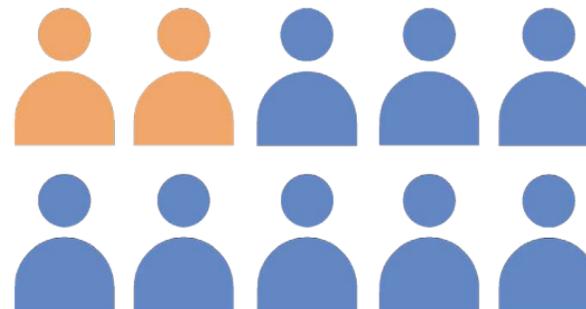


Herramientas
obsoletas



¿QUIÉN ESTÁ EN EL
CENTRO?

ACCESO ADM. DIGITAL

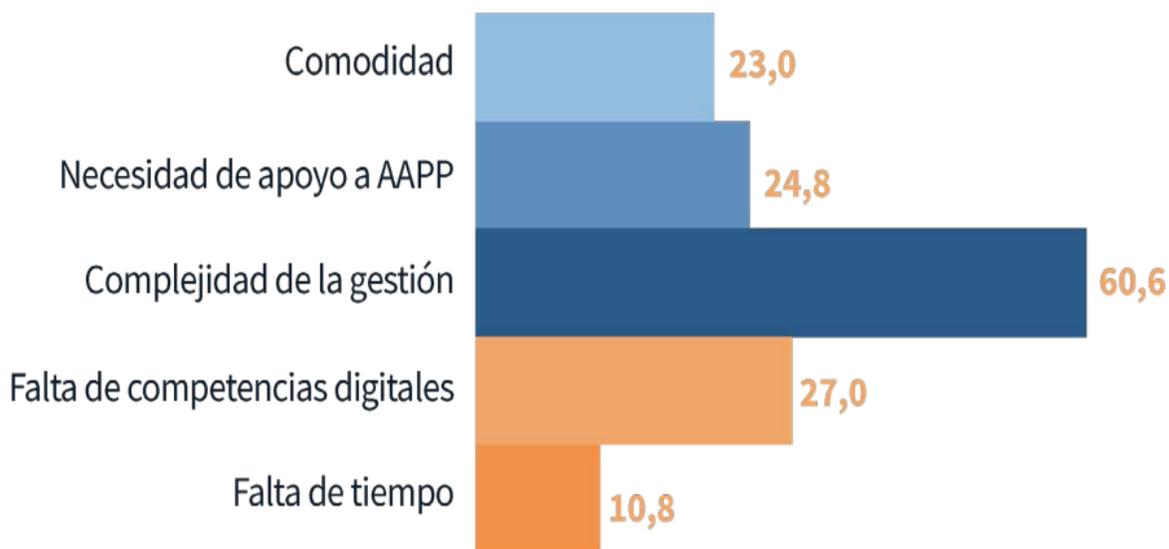


20%

de la población **necesita ayuda siempre o casi siempre** para realizar trámites con la Administración

La relación con la Administración Pública: Motivos de apoyo

Motivos por los que se requiere apoyo o acompañamiento (%)

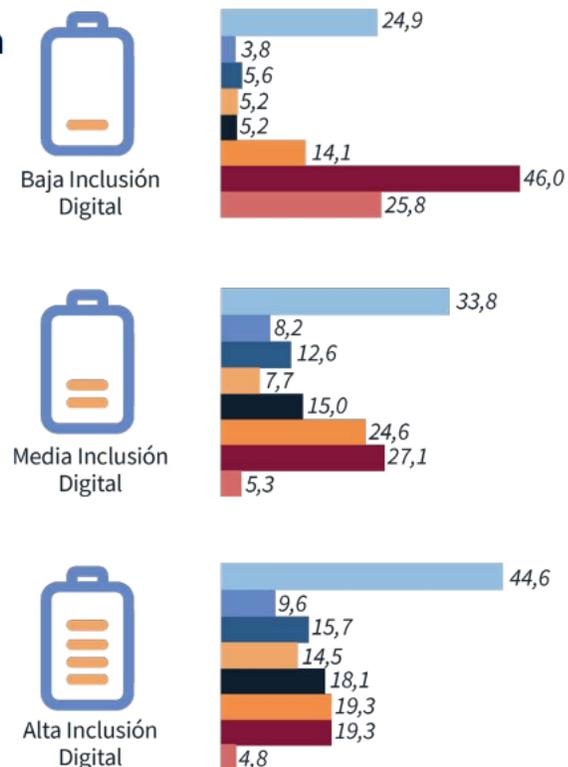


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

La relación con la Administración Digital: Motivos de no acceso

Motivos para no acceder a la Administración digital, según perfil de inclusión digital. (%)

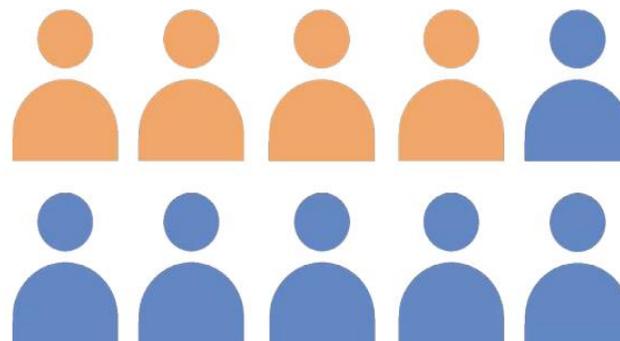
- Ninguno de los anteriores
- Accesibilidad formato trámites
- Fallos plataformas
- Falta requisitos
- Atención insuficiente
- Si problema no sabe continuar
- Competencias digitales insuficientes
- Brecha acceso



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

USO DE LA ADM. DIG

Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital (%)

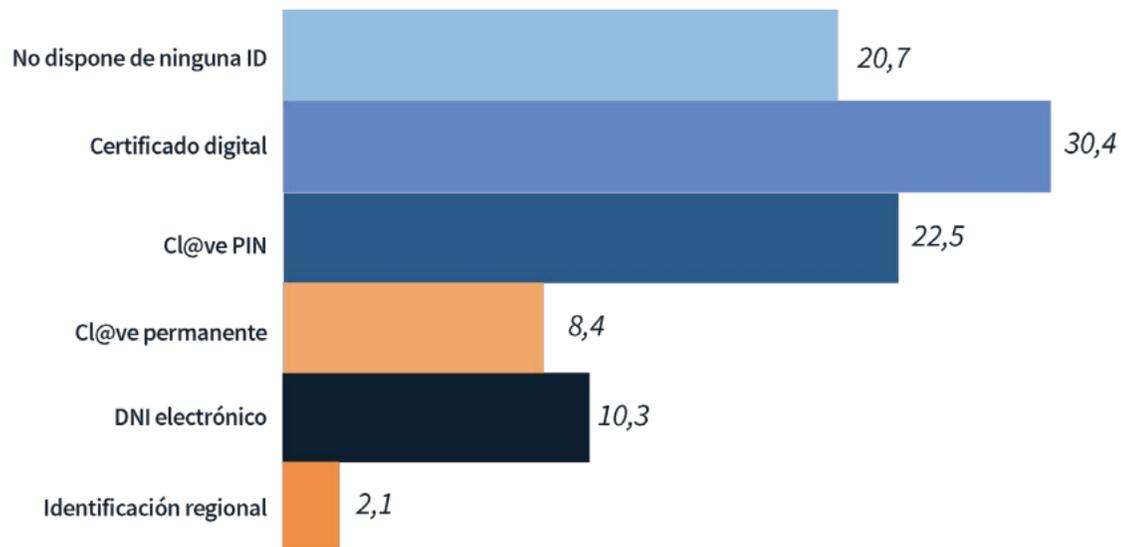


40%

de las personas con **ingresos inferiores a 1100€** mensuales no disponen de ninguna forma de identificación digital.

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital (%)

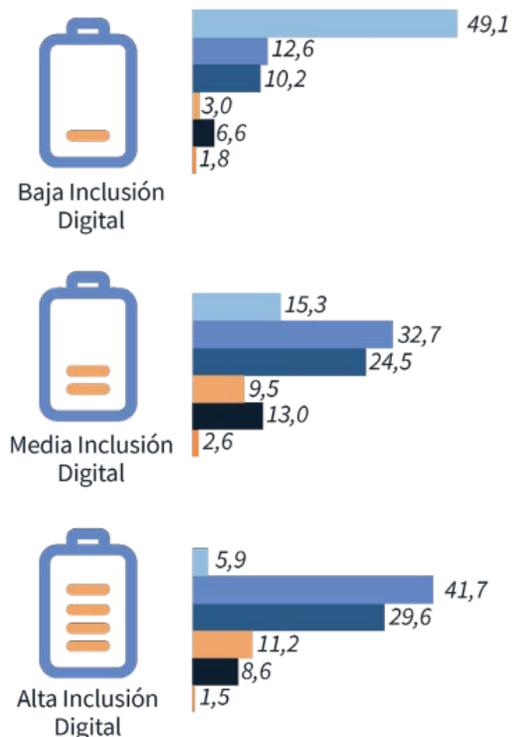


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital

Disponibilidad y uso de las formas de identificación digital, según perfil de inclusión digital (%)

- No dispone de ninguna ID
- Certificado digital
- Cl@ve PIN
- Cl@ve permanente
- DNI electrónico
- Identificación regional

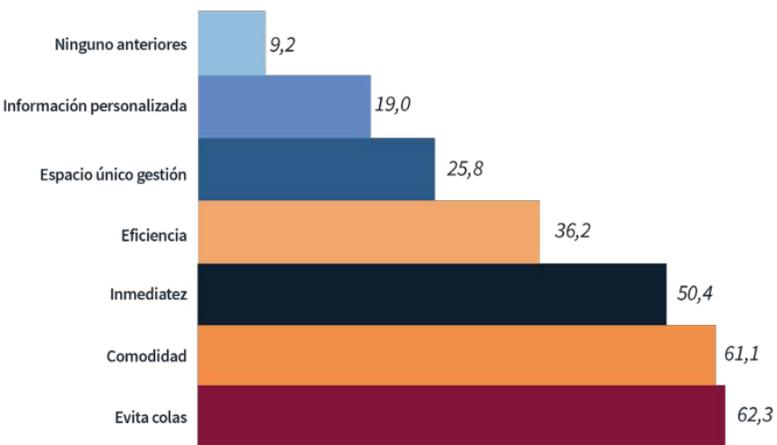


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

UNA ADM EN TRANSFORMACIÓN ¿HACIA DÓNDE?

Oportunidades de la Administración Pública

Percepciones sobre las oportunidades de la Administración digital (%)



25%

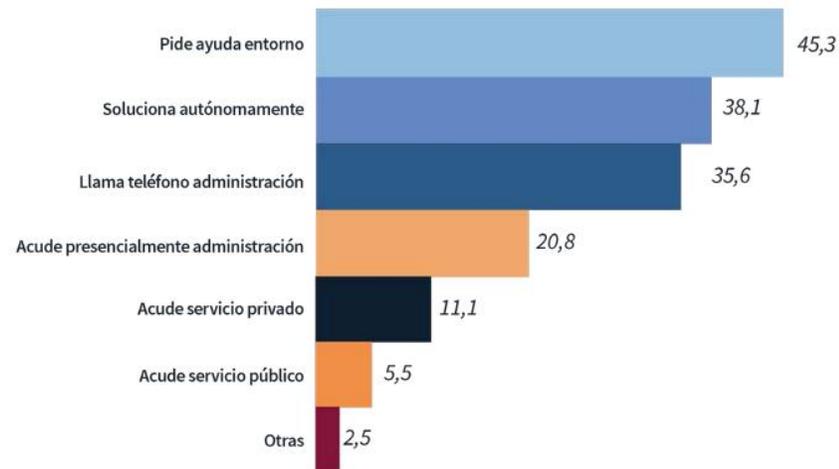
de las personas del **perfil de baja inclusión digital no perciben ventajas** en la transformación digital de la Administración

2,2%

frente a un 2,2% de las **personas en el perfil de alta inclusión digital**

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

Estrategias de resolución de problemas con la Administración digital (%)



Perfil de inclusión digital bajo

48%

Pide ayuda al entorno

3%

Soluciona autónomamente

Perfil de inclusión digital alto

33%

Pide ayuda al entorno

54%

Soluciona autónomamente

Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

UNA ADMINISTRACIÓN EN TRANSFORMACIÓN

Procrastinación y organización del trabajo en la Administración

Carlos Ramió. Diciembre 2023

Teletrabajo

- La virtualización del trabajo puede difuminar malas prácticas laborales.
- Pueden empoderar de manera sutil a los empleados menos eficientes

Trabajo colaborativo

- Más fácil generar (y más complejo vigilar) las aportaciones insustanciales.

Envejecimiento plantilla

Durante los años postpandemia las administraciones públicas cada vez responden peor, tanto en tiempo como en continente y contenido, a las necesidades de la ciudadanía.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TELETRABAJO



¿Se han abierto más vías de comunicación?

¿Se publicitan?

¿Se han cambiado los procedimientos de acceso?

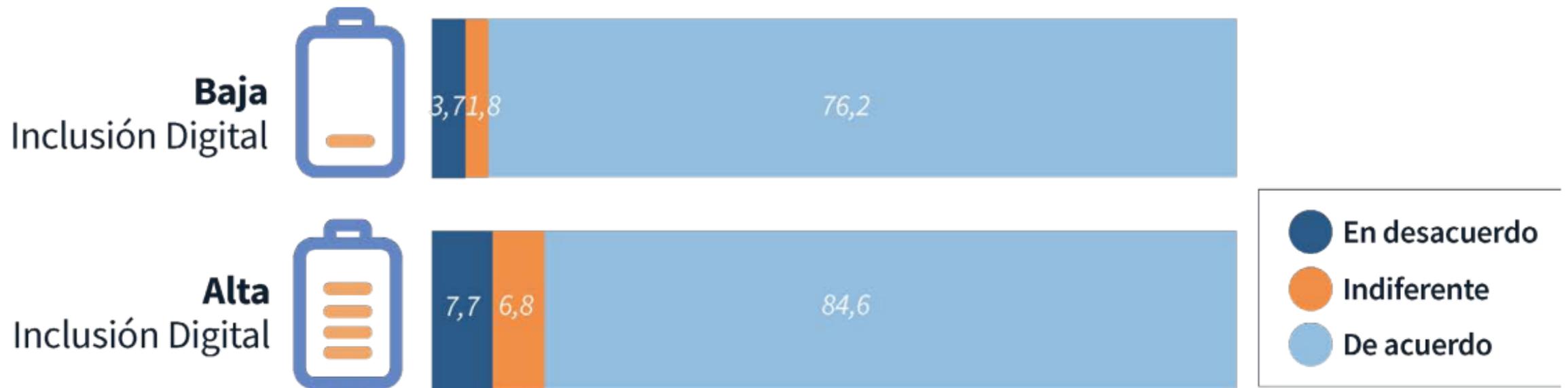
¿Se han cambiado los procedimientos internos?

¿Se ha mejorado la transparencia?

IMPACTO EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

Presencialidad

Grado de acuerdo con la frase "Considero importante mantener y fortalecer la atención presencial" según nivel de inclusión digital (%)

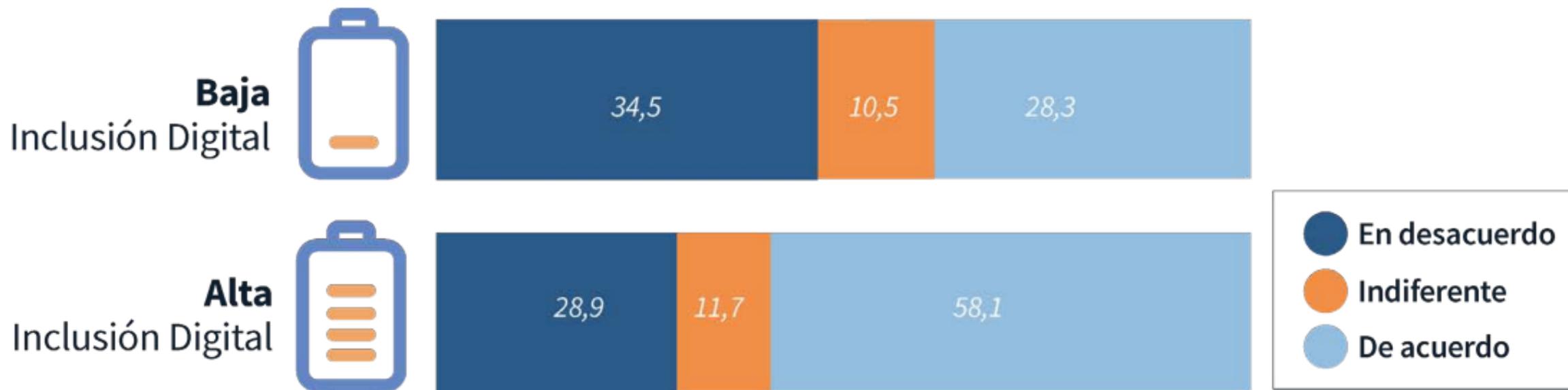


Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

IMPACTO EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

Atención ciudadana

Grado de acuerdo con la frase “Desde que los trámites se realizan en mayor medida de forma telemática o digital considero que ha mejorado la atención a la ciudadanía” Según perfil de inclusión digital (%)



Fuente: Encuesta Brecha Digital y Administración Digital en España.

ENTONCES...

¿Al servicio de las personas? ¿de qué personas?

¿Camino o trinchera?

¿Para la transformación de nuestros servicios o para su consolidación?

Transformación digital post COVID: ¿a quién le ha mejorado la vida?



SERVICIOS SOCIALES

JUSTICIA SOCIAL Y
BRECHA DIGITAL

SERVICIOS SOCIALES PUNTO DE PARTIDA



EXCESO DE PRESENCIALISMO
(citas, atenciones y programas)



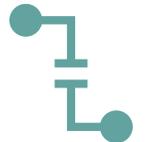
No sistematización de tecnologías de comunicación sencillas (email) o videollamada



Inexistencia de plataformas de comunicación /consulta /tramitación



Procedimientos digitales escasamente extendidos



Escasa interconexión entre las diferentes plataformas destinadas a la gestión de prestaciones, la consulta de datos y la atención social.

SERVICIOS SOCIALES PUNTO DE PARTIDA



Carencia de habilidades digitales



Carencias técnicas como la calidad de las conexiones, la disponibilidad de dispositivos para llamadas, videollamadas, seguridad, etc.



Nula experiencia en teletrabajo.



Resistencias :
¿Inseguridad?, ¿a la “pérdida relacional?” ¿a la transparencia?
¿Prejuicios?



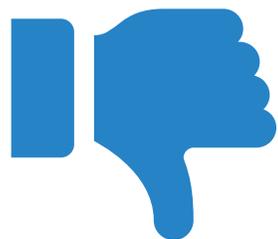
Carencia de herramientas de medición /evaluación.



TERCER SECTOR

JUSTICIA SOCIAL Y
BRECHA DIGITAL

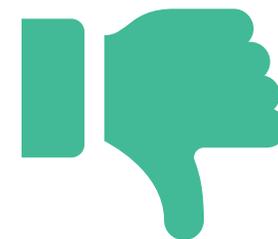
BRECHA DIGITAL – TERCER SECTOR 1/3



El 17% de las entidades sociales considera que **convencer a su junta directiva es una barrera para la transformación digital**



El 88% las entidades sociales en España **no disponen de una estrategia digital definida**



El 44% de las organizaciones del tercer sector en España no ha puesto en marcha una estrategia digital, y un 19% **ni tiene ni se plantea hacerlo a corto o medio plazo**

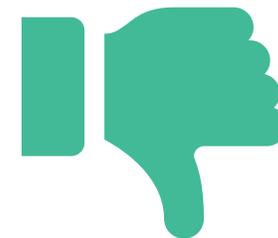
BRECHA DIGITAL – TERCER SECTOR 2/3



Un 76% de las entidades sociales (incluyendo personas empleadas, voluntarias y directivas) perciben que invertir en tecnología es beneficioso para la entidad



Un 58% de ellas informó tener y reservar los recursos para hacerlo



Sin embargo, un 43% de las entidades sociales considera que convencer al equipo de trabajo para que utilice nuevas herramientas digitales, en lugar de herramientas manuales o antiguas, es una barrera para la transformación digital

BRECHA DIGITAL – TERCER SECTOR 3/3



48% de las entidades sociales considera que una de las principales barreras para la transformación digital es el nivel de conocimiento y/o habilidades digitales de las personas empleadas.



82-84% de las entidades sociales admite que nunca (o de manera muy poco frecuente) realiza capacitaciones a su personal sobre la gestión de datos o el uso de herramientas digitales



82% de las entidades sociales admite que nunca (o de manera muy poco frecuente) implica a las personas voluntarias para realizar tareas digitales



41% de las entidades sociales que ven con buenos ojos el uso de herramientas digitales, considera que el progreso hacia la transformación digital se retrasa por la falta de personal capacitado la transformación digital

The background features a complex network diagram with various sized nodes (circles) in shades of blue, black, and grey, connected by thin grey lines. Some nodes are highlighted with larger, semi-transparent circles of the same color. A solid black horizontal bar is positioned across the middle of the image.

RETOS

JUSTICIA SOCIAL Y
BRECHA DIGITAL

TASA NON TAKE UP 1/2

- Sentimiento de estigma, vergüenza o la pérdida de autoestima de quien solicita o percibe una prestación
- Conocimiento de la existencia, requisitos de elegibilidad y procesos de solicitud de la prestación
- Grado de participación o de (des) vinculación a redes sociales o comunitarias de la persona solicitante.
- Informes de ejecución febrero 24. 

Algunas claves

- **Ingreso Mínimo Vital**. De media, en los últimos 2 años se ha gastado un ▼26% menos de lo presupuestado. El año en el que hubo más diferencia fue en 2021, cuando se gastaron 1.067 M € de menos (un ▼36%).
- **Bono cultural joven**. En 2020 se quedaron sin gastar 96 millones de euros de los 210 presupuestados, un ▼46% menos. Y 2023 parece que vamos a seguir un camino parecido.
- **El cheque de 200 euros**. Pese a que el proceso de solicitud es mucho más sencillo que el de otras ayudas, no llega ni a la mitad de quienes tienen derecho.
- **Ayudas a la dependencia**. Aunque se ejecutan bastante bien, la espera media es de casi un año desde que se solicita hasta que se recibe la prestación, con casi dos en Canarias, Andalucía y Murcia. A 31 de diciembre de 2023 había más de 100.000 personas pendientes del primer paso del trámite.

[Accede al artículo completo](#)

TASA NON TAKE UP 2/2

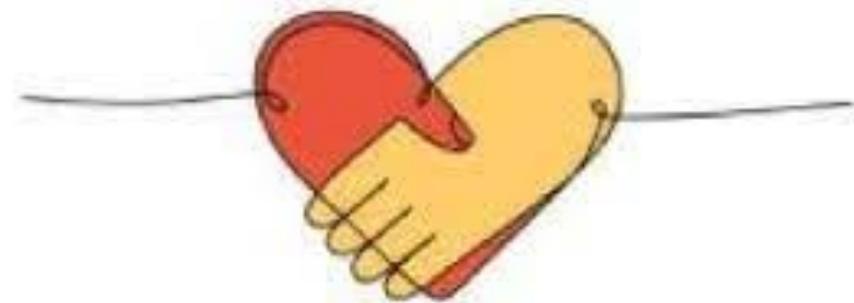
Exclusión social

"Nadie nos atiende". La digitalización de oficinas bancarias golpea a los mayores

La reducción de sedes y cajeros automáticos para retirar dinero en metálico acentúa la exclusión social de los ciudadanos de tercera edad



Una mujer mayor utilizando un cajero automático en una sucursal del interior de la provincia de

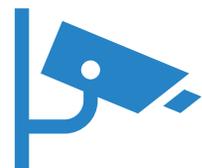


INGRESO MÍNIMO VITAL

Piscinas de verano de Madrid en 2023: horarios, precios y cómo comprar entradas

Las instalaciones contarán como de costumbre con dos turnos diarios: de 10.00 a 15.00 horas y de 16.00 a 21.00 horas. A partir del 1 de agosto **se sumará un turno adicional** a los existentes de 10.00 a 21.00 que, de momento, convivirá con el de mañana y el de tarde. Para acceder a las piscinas es necesaria la lectura del código QR que genera la compra online. Además, se reservará un 5% de entradas en cada uno de los turnos para su venta el mismo día en la taquilla del centro deportivo para aquellas personas afectadas por la brecha tecnológica (mayores de 65 años y personas con discapacidad), **una situación que ya han denunciado los vecinos de la capital.**

SEGURIDAD VS ACCESIBILIDAD



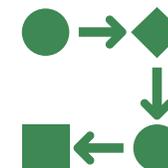
Seguridad ¿Para quién?



La batalla de la verificación de identidad: una trinchera



Cualquiera puede acceder a mis datos menos yo



Imposible seguimiento real de tramitaciones, interacción o repositorio

TELETRABAJO, TELEATENCIÓN Y PRESENCIALIDAD

INTERNET PARA FACILITAR



NO PARA MARGINAR

POR UNA
ATENCIÓN
PRESENCIAL



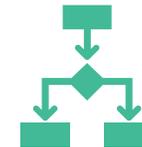
EN LA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA



Teletrabajo aprox
20%



No apertura de más
vías de contacto

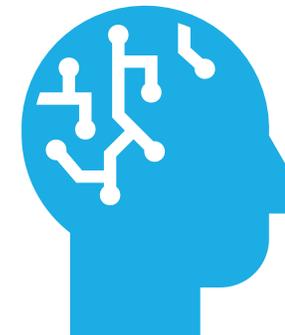


No modificación de
procesos de atención



No modificación de
nuevas vías de
intervención –
actualización
metodológica
¿visitas? ¿Grupos?

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: ¿PARA QUÉ?



ARI, el robot que facilita tareas a la gente mayor y llegará a un millar de hogares catalanes

La Generalitat destinará 5,5 millones provenientes de los fondos Next Generation a adquirir un millar de ejemplares de este asistente robótico inteligente

Redacción

23/11/2023 - 18.06 | Actualizado 24/11/2023 - 15.45



DIARIO DE MADRID

EN TU DISTRITO +

HACIENDO CIUDAD +

MADRID SOMOS TODOS +

DESDE DENTRO +

NO SE TE OLVIDE +



NOTA DE PRENSA

Madrid inicia la atención social a más de 600 mayores en soledad no deseada detectados mediante Inteligencia Artificial

Entre el 28 de noviembre y el 8 de diciembre de 2023, el Consistorio madrileño realizó llamadas a través de un asistente virtual inteligente que utiliza IA en su mecanismo a una muestra reducida de 5.163 mayores de 75 años que viven solos: un 70 % mujeres y un 30 % hombres con una media de edad de 81 años. La herramienta, 'Paloma', logró contactar con 2.937 personas y, de ellas, 2.071 completaron la conversación, con un descenso paulatino en las respuestas a medida que avanzaba la entrevista.

RETO PRINCIPAL: PONER AL CIUDADANO/A EN EL CENTRO

PERO, DE VERDAD: LA CIUDADANÍA

A blue silhouette of a person stands on a network of nodes and lines. A red banner with white text is draped across the person's chest. The background is a light gray network of nodes and lines, with some nodes highlighted in blue and dark blue. The overall theme is digital connectivity and citizen participation.

The background features a complex network diagram with various sized nodes (circles) in shades of blue, black, and grey, connected by thin grey lines. Some nodes are highlighted with larger, semi-transparent circles of the same color. A prominent node at the top center is a large white circle with a black center. Another large blue circle is at the bottom left, and a large grey circle is at the top right. A black rectangular box is positioned in the lower-middle section of the page.

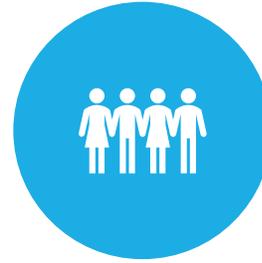
RESUMEN

JUSTICIA SOCIAL Y
BRECHA DIGITAL

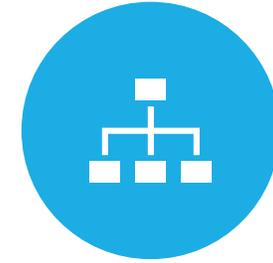
RETOS



ESTRATÉGICO



CULTURAL



ORGANIZACIONAL

ESTRATÉGICO

- Posicionamiento: la persona
- Mejorar transparencia /impacto
- Rendición de cuentas
- Análisis y planificación
- Aumento participación y apoyo social

CULTURAL

- Capacitación ciudadanía
- Formación de profesionales
- Vencer resistencias
- Mejora productividad y creatividad
- Proactividad /IA

ORGANIZACIONAL

- Revisión de Procesos
- Digitalización
- Inmediatez
- Aumento capacidad organizativa y colaborativa

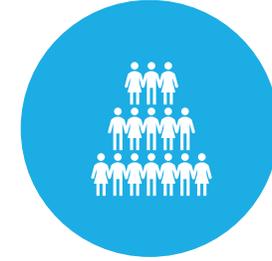
RETOS



OPERATIVO



ECONÓMICO



SOCIAL

OPERATIVO

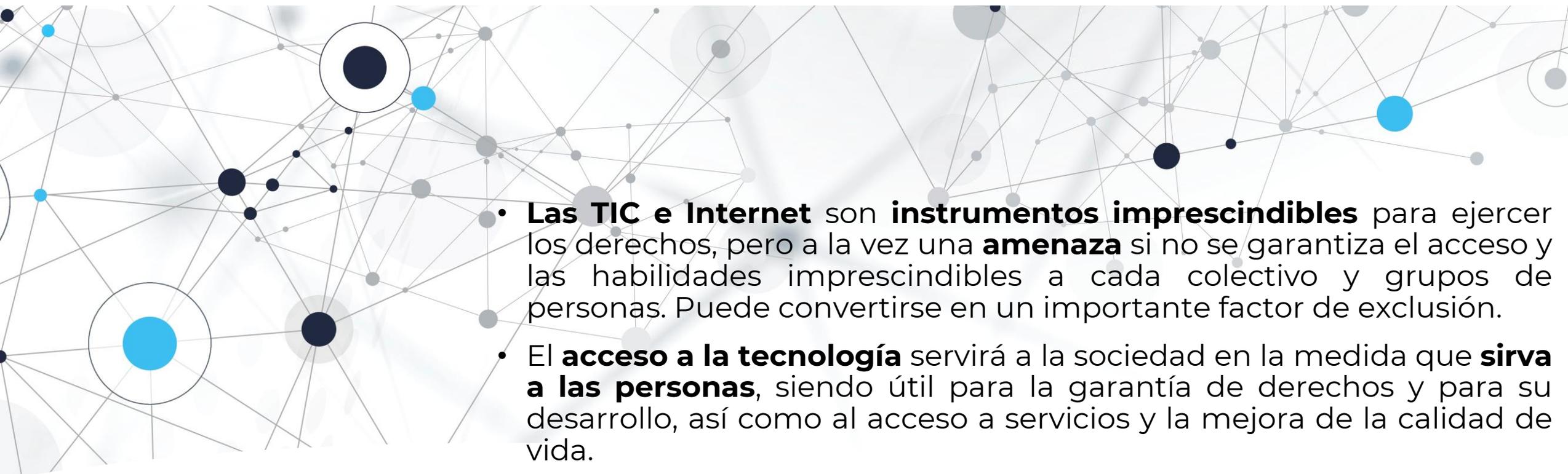
- Optimización de procesos
- Uso herramientas colaborativas
- Seguridad
- Gestión de datos
- Integración de sistemas
- Proactividad

ECONÓMICO

- Inversión medios
- Eficiencia y reducción de costos
- Reducción desplazamientos y otros gastos
- Medición del impacto y retorno de la inversión.

SOCIAL

- Reducción Brecha digital
- Reducción exclusión social
Incidencia en sectores vulnerables
- Visibilidad /difusión
- Pedagogía
- Adaptación a las necesidades / medios
- Multicanalidad
- TASA NON TAKE UP



CONCLUSIONES

- **Las TIC e Internet** son **instrumentos imprescindibles** para ejercer los derechos, pero a la vez una **amenaza** si no se garantiza el acceso y las habilidades imprescindibles a cada colectivo y grupos de personas. Puede convertirse en un importante factor de exclusión.
- El **acceso a la tecnología** servirá a la sociedad en la medida que **sirva a las personas**, siendo útil para la garantía de derechos y para su desarrollo, así como al acceso a servicios y la mejora de la calidad de vida.
- El proceso de “digitalización” **es imparable**. Es imposible permanecer al margen como instituciones, profesionales y ciudadanía.
- Los agentes sociales **tienen un gran potencial y responsabilidad** en potenciar reducir la brecha digital y evitar la exclusión social y la vulneración de los derechos de las personas más vulnerables de nuestra sociedad.



Muchas gracias

José Ignacio Santás

santasgji@gmail.com

[@nachosantas](#)

www.pasionporeltrabajosocial.com