

---

# 'BRECHA DIGITAL: EL EJERCICIO DE NUESTROS DERECHOS EN TIEMPOS DE CONFINAMIENTO'

---



## ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Consulta previa .....</b>	<b>3</b>
1. Problemas detectados.....	3
2. Propuestas de mejora .....	8
3. Buenas prácticas.....	11
<b>Jornada técnica .....</b>	<b>13</b>
¿Qué hacemos bien?.....	13
¿Qué hacemos mal?.....	14
<b>Conclusiones y demandas .....</b>	<b>14</b>
Ayudas económicas.....	15
Formación y alfabetización digital.....	15
Alternativa de acceso .....	15
Apoyo y acompañamiento .....	16
Simplificación de trámites y herramientas.....	16
<b>Anexo I.....</b>	<b>17</b>



EAPN Galicia. Rede Galega contra a Pobreza

Teléfono: 881 957 284 | Rúa Basquiños, 33 | 15704 | Santiago de Compostela  
Pobreza.gal

## INTRODUCCIÓN

Durante la situación de crisis sanitaria y Estado de Alarma, la gran **mayoría de las actividades de las entidades sociales**, sino todas, incluyendo la atención individualizada, se reformularon para **realizarse en espacios virtuales** (videoconferencias, *webinars*, formación online, ... y un largo etcétera).

En este proceso nos hemos encontrado con una dificultad añadida, que ya lo era antes, pero ahora se pone de más relevancia: la **brecha digital**. Tanto a nivel de posibilidad de acceder a las herramientas digitales, como en competencias para su utilización posterior.

Lo mismo ha ocurrido en las Administraciones Públicas. El acceso a derechos y servicios se ha visto gravemente afectado durante el confinamiento, especialmente para las personas en situación de mayor vulnerabilidad, ya que el 88.8% de las viviendas gallegas tenían **acceso a internet** en 2019<sup>1</sup>, porcentaje que baja al **75.7% en aquellos hogares cuyos ingresos son inferiores a los 900€**.

Si hablamos de viviendas con algún tipo de ordenador el **equipamiento informático** los porcentajes se sitúan en **el 73.3% (total de hogares)** y un **51.9% (ingresos inferiores a 900€)**.

Finalmente, para explicar las razones de esto, según datos del **INE** en 2019, un **29.5%** de los hogares gallegos **no disponían** de acceso a internet porque **los costes del equipo son demasiado caros**; un **25.7%**, porque los **costes de conexión resultan demasiado elevados**; y un alarmante **52%, porque tienen pocos conocimientos** para utilizarlo.

Todo esto en 2019, en circunstancias 'normales' en las que los requisitos de acceso, aunque cada vez más digitalizados, incluyen también la modalidad presencial o por lo menos el apoyo para la gestión de determinados trámites y ayudas a través de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, Servicios Sociales Comunitarios o de la red social de la persona.

Sin embargo, como decíamos al principio, estas **posibilidades de apoyo externo se anularon o mermaron a mínimos durante la crisis del COVID19**. Es por esto que realizamos el siguiente análisis de la situación, los problemas detectados y el previsible aumento de la brecha digital, para continuar con la formulación de propuestas de mejora, que permitan **facilitar el acceso a los derechos más esenciales de la población** en situación de pobreza y/o exclusión.

En este documento se muestran las **conclusiones y resultados del trabajo realizado** a través de una **encuesta abierta** online, dirigida a personas que tengan algún tipo de relación con el Tercer Sector de Acción Social gallego, así como de una **jornada técnica de reflexión y debate**, dirigida a personal técnico de entidades sociales. Ambas bajo el nombre 'Brecha digital: El ejercicio de nuestros derechos en tiempos de confinamiento'.

<sup>1</sup> Datos del Instituto Nacional de Estadística:

[https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735576692](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735576692)

## CONSULTA PREVIA

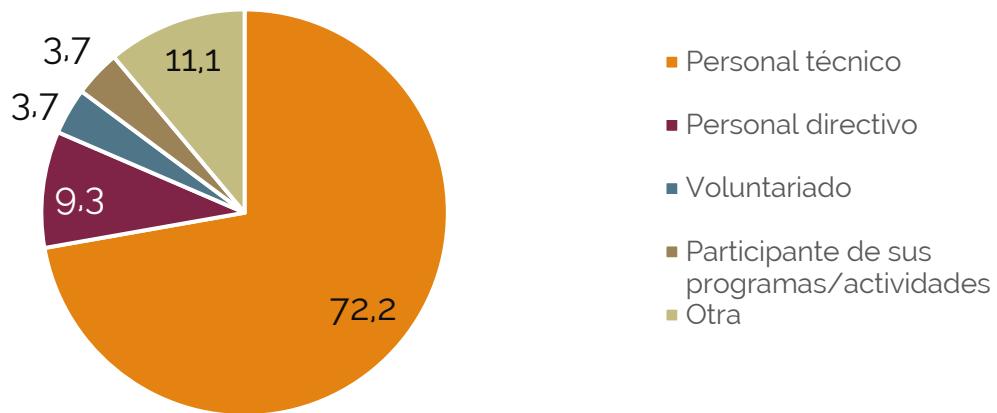
A continuación, se presentan los resultados de la consulta llevada a cabo entre los días 9 y 22 de junio, que pretendía servir de base para el debate posterior en la jornada que organizó EAPN Galicia vía videoconferencia el 26 de junio de 2020.

Se trató de un cuestionario simple, formado por preguntas en su mayoría de respuesta abierta, con la finalidad de conocer no solo las dificultades que se vieron acentuadas en los últimos tiempos, sino también propuestas de mejora en relación a la brecha digital. En las relaciones con las distintas Administraciones Públicas y dentro de las ONG.

Estaba dirigida tanto a participantes, personas usuarias como a profesionales, personal directivo o voluntario. Cualquier persona con algún tipo de relación con entidades sociales.

Finalmente participaron en la misma 52 personas, con el siguiente perfil:

¿Qué tipo de relación tienes con la organización señalada?

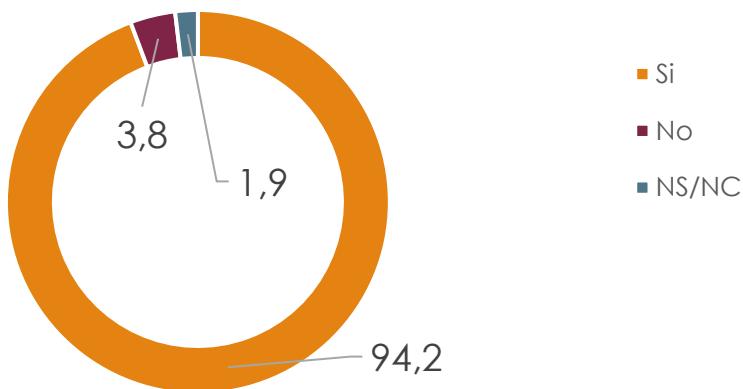


### 1. PROBLEMAS DETECTADOS

La situación de crisis sanitaria y social, enmarcada en el estado de alarma, provocó que gran parte de las actividades de todas las entidades sociales se trasladara a espacios virtuales. Esto no solo afectó a jornadas o seminarios formativos, sino también al trabajo diario con las personas participantes.

Es por esto que en esta primera parte de la encuesta quisimos incluir una pregunta cerrada que nos permitiera ver, en formato porcentaje, la percepción de las personas participantes en la encuesta sobre el aumento o no de la brecha digital.

¿Has detectado durante la etapa de confinamiento un aumento en las dificultades de acceso a derechos y recursos públicos debidos a la brecha digital?



Partiendo de esta base, nuestras sospechas se cumplen y se hace evidente que la brecha digital poco a poco se convirtió en una de las barreras más importantes en el acceso a derechos de las personas en pobreza y/o exclusión durante la pandemia, especialmente el confinamiento.

De aquí en adelante, ya que se trataba de preguntas con respuesta abiertas en la que las participantes podían escribir lo que quisiera, las respuestas han sido variadas.

Para poder hacer un análisis de las mismas de una forma más ordenada y clarificada, hemos creado diferentes categorías en función de las temáticas más referidas en las respuestas<sup>2</sup>.

En los siguientes apartados citaremos y explicaremos dichas categorías, la distribución de respuestas en las mismas, y aquellos ejemplos o respuestas copiadas literalmente que resuman o representen más fielmente el resto.

## En relación con el acceso digital y online a recursos de las Administraciones Públicas

Las categorías identificadas en este apartado son las referidas a:

1. **Competencias y alfabetización digital** de las personas.
2. Dificultades de acceso por la **falta de recursos técnicos y/o materiales**.
3. Con la **gestión de la administración** y las herramientas puestas a disposición por su parte.
4. Finalmente, una categoría que trata también temas anteriores, pero que está tan específicamente relacionada con el **ámbito educativo**, que la hemos agrupado al margen de las demás.

<sup>2</sup> Cuando una misma respuesta trataba varias categorías, se subdividió en varias, por lo que el número de respuestas (tanto en este apartado como en los siguientes) podría ser superior a las personas que participaron en la encuesta.

Al realizar este análisis tenemos 72 respuestas, distribuidas de la siguiente manera:

	N.º respuestas	% del total
1. Competencias digitales	18	25,0
2. Recursos técnicos/materiales	25	34,7
3. Gestión de las Administraciones	18	25,0
4. Ámbito educativo	8	11,1
Ningún problema detectado	3	4,2
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

### 1. Competencias digitales

- Falta de competencia digital. Lo que se traduce en desconexión, aplazamiento de trámites y gestiones, etc.
- No todo el mundo tiene certificado digital, ni sabe lo que es.
- Muchas personas vulnerables carecen de un capital formativo suficiente para la utilización de recursos tecnológicos.
- Desconocimiento de procesos a seguir para realizar determinados trámites
- Desconocimiento para cubrir formularios online, de como y donde obtener certificados digitales o eClave
- Analfabetismo digital en general

### 2. Recursos técnicos/materiales

- Muchas personas no pueden acceder por no tener computadora o datos móviles
- Muchas personas no tienen acceso debido a los escasos recursos económicos
- La mayoría de las familias en riesgo de exclusión social no tienen acceso a herramientas digitales y, por tanto, han tenido más dificultades para acceder a los recursos de las administraciones públicas y, en general, a muchos recursos
- Hacer trámites, con plazos más breves y vía telemática, de las diferentes ayudas que fueron saliendo, o acceder a información vía online, fue complejo por lo que, las familias/personas que estaban acompañadas por profesionales pudieron tener la información a tiempo, pero muchas quedaron fuera de estos trámites

### 3. Gestión de las Administraciones

- Muchas webs colapsadas. Las citas previas para papeleo urgente o necesario tienen fechas muy alejadas de la necesidad. Contactar por teléfono es muy complicado
- Teléfonos saturados y muchos de ellos no eran gratuitos
- Servidores colapsados. Páginas web poco actualizadas. Procesos de autentificación burocratizados y muy complicados de comprender. Ausencia de ayuda cuando surgen problemas.

#### 4. Ámbito educativo

- El mayor problema fue de acceso de muchas niñas y niños del rural a los materiales educativos online, por diversas causas: falta de cobertura, no conexión a internet, no tener ordenador, etc.
- Problemas relacionados con la continuidad de la escolarización al igual que compañeros y compañeras que sí disponen de medios en sus hogares
- Acceso a dispositivos digitales de niñas/os y adultas/os en situación de vulnerabilidad que han profundizado la brecha de acceso a la educación: clases online, materiales de aula y refuerzo educativo, acceso a consultas online con el profesorado, etc.

### En relación con el acceso digital y online dentro de las organizaciones

Las categorías identificadas en este apartado son las referidas a:

1. **Competencias digitales**, tanto de familias y personas atendidas como del propio personal de la organización
2. Dificultades de acceso por la **falta de recursos técnicos y/o materiales**, de las personas y familias atendidas
3. La **capacidad de gestión de la atención y el teletrabajo** de las organizaciones (tanto en cuanto a recursos técnicos como en competencias y capacidad de adaptación).

En total, se han identificado 67 respuestas con la siguiente distribución en función de la categoría:

	N.º respuestas	% del total
1. Competencias digitales	11	16.4
2. Recursos técnicos/materiales	15	22.4
3. Gestión de las organizaciones	31	46.3
Ningún problema detectado	10	14.9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

## 1. Competencias digitales

- Desconocimientos por parte de muchas/os profesionales y de las personas participantes en los programas y proyectos de las herramientas para llevar a cabo intervención online.
- Mi organización pñublica no estaba para nada preparada y sigue sin estarlo, pensando responder comprando equipos, cuando ese no es el problema principal
- La competencia digital del personal trabajador ya que, en muchos casos, no estaba adquirida para desenvolver el trabajo solamente a través de este medio
- Desconocimiento de los recursos

## 2. Recursos técnicos/materiales

- Participantes que no disponen de medios para poder proponer alternativas de intervención.
- Burocracia que sí o sí tienen que firmar los participantes en actividades y proyectos y que de forma online es complicado
- No posibilidad de realizar citas por videollamada, acceder a seminarios y formación online, etc.
- Dificultad en la comunicación con las personas con las que se trabaja debido a la falta de herramientas digitales además de acceso a internet para acompañarlas durante la crisis del Covid. Si no existe facilidad y fluidez en el intercambio de información y el contacto, aunque sea a través de videollamada, es muy complejo hacer un seguimiento de las personas más real y cercano y al final, esto obstaculiza su desarrollo personal

## 3. Gestión de las organizaciones

- Falta de equipos, problemas de conectividad, dificultades para garantizar el acceso a diferentes servicios por protección de datos.
- No todos los técnicos están autorizados para hacer trámites online
- Dentro de las organizaciones, las dificultades fueron especialmente derivadas de que desde casa todos los trabajadores/as dispusieran de un equipamiento informático, conexión, cámara, sonido, etc. para poder desenvolver el teletrabajo con calidad y poder atender al mismo en el horario que era necesario o que era más preciso para poder hacer acompañamientos.
- Falta de logística suficiente, ya que cada persona tiene que usar su propio equipo informático y conexión de red. En el rural, la conexión suele ser mucho peor, sobre todo cuando se exige más ancho de banda (ej. Videollamadas)
- Ley de protección de datos que impide que con teletrabajo se pueda disponer de datos personales
- Falta de personal suficiente para dar respuesta a la numerosa demanda de apoyo a la tramitación
- Saber salir del paso de forma efectiva para modificar la metodología de trabajo

## 2. PROPUESTAS DE MEJORA

### En relación con el acceso digital y online a recursos de las Administraciones Públicas

Las categorías identificadas en este apartado son referidas a:

1. Facilitar **ayudas económicas para el acceso** a internet y herramientas digitales.
2. **Formación** e iniciativas de apoyo a la **alfabetización digital**.
3. Mantener una **alternativa de acceso presencial** mientras exista la brecha digital.
4. **Reforzar los apoyos y acompañamiento** hacia aquellas personas con dificultades de acceso de cualquier índole.
5. La **simplificación** de los trámites actuales, de las herramientas disponibles, etc.

Bajo esta categorización se han identificado 59 propuestas, distribuidas de la siguiente forma:

	N.º respuestas	% del total
1. Ayudas económicas	14	23,7
2. Formación y alfabetización dig.	9	15,3
3. Alternativa presencial	5	8,5
4. Apoyo y acompañamiento	13	22,0
5. Simplificación	18	30,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

#### 1. Ayudas económicas

- Subvenciones a entidades para poder realizar formación y acompañamiento en el acceso a tecnologías
- Préstamo de ordenadoras a la totalidad del alumnado y facilitación de las conexiones a internet en el medio rural
- Garantizar que cada persona puede tener un ordenador en casa. Facilitar redes wifi comunitarias o espacios físicos comunitarios con acceso a internet
- Universalizar el acceso a internet
- Facilitar el acceso gratuito a la red

#### 2. Formación y alfabetización digital

- Garantizar formación en competencias digitales para cada ciudadano/a.
- Incluir competencias digitales exhaustivas y completas en los centros penitenciarios
- Trabajar en pro a mejorar las competencias digitales de las personas usuarias. Convocar bolsas, formación, cesión de material tecnológico, de tarjetas de acceso a internet, etc.
- Diseñar un plan de inclusión y alfabetización digital con objetivos claros y con plena rentabilidad y aprovechamiento de infinidad de recursos ahora infravalorados. Planes locales de reciclaje de dispositivos.

### 3. Alternativa presencial

- No todas las atenciones se pueden hacer online. Es necesario seguir manteniendo la atención personal, para asesoramiento y apoyo a las personas con escasos recursos y formación digital.
- Siempre alternativa no digitalizada
- Los servicios que se presten de manera digital no pueden ir en detrimento de los presenciales, necesarios para personas con discapacidad y/o sin los conocimientos y recursos necesarios para su uso

### 4. Apoyo y acompañamiento

- Priorizar la disponibilidad vía telefónica de cara al apoyo y acompañamiento en la ejecución de los trámites
- Personal de apoyo/guía que permita favorecer la transición a esta nueva vía normalizada de comunicación online para la población vulnerable
- Disponer en los barrios (UTS o CSociocomunitarios) de espacios digitalizados públicos para hacer distintas gestiones.
- Acceso sin certificados y con asesoramiento para dudas. Manuales de acceso con ejemplos.
- Dotar de personas de apoyo a la tramitación a las Administraciones

### 5. Simplificación

- Mejorar la red para que no colapse, aumentar personas para atender telefónicamente, simplificar los trámites y la solicitud de documentación.
- Preparación del entorno: promoción desde la Administración de plataformas tecnológicas adaptadas a un uso fácil, seguras y gratuitas para toda la población
- Mejorar las líneas y plataformas digitales más intuitivas y todo adaptado al móvil.
- Facilitar instrucciones para usuarios a la hora de solicitar trámites, más sencillos de explicar y de hacer
- Simplificación de las solicitudes, petición de datos y documentación

## En relación con el acceso digital y online dentro de las organizaciones

De una forma bastante parecida al apartado anterior, se identificaron las siguientes categorías, relacionadas con:

1. Facilitar **ayudas económicas para el acceso** a internet y herramientas digitales, tanto del personal, debido al teletrabajo, como de apoyo a la transición digital de las propias organizaciones.
2. La búsqueda o a la facilitación de **alternativas de acceso**.
3. La **formación** e iniciativas de apoyo a la **alfabetización digital**.
4. **Reforzar los apoyos y acompañamiento** hacia aquellas personas con dificultades de acceso de cualquier índole.
5. **Simplificación** de los protocolos, de las herramientas de trabajo, de acceso a servicios, etc.

De esta forma, se realizaron 45 propuestas o aportaciones, que se distribuyen de la siguiente manera en función del tema al que se refieran:

	N.º respuestas	% del total
1. Ayudas económicas	16	35,6
2. Alternativas de acceso	2	4,4
3. Formación y alfabetización dig.	15	33,3
4. Apoyo y acompañamiento	4	8,9
5. Simplificación	8	17,8
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

## 1. Ayudas económicas

- Trabajo en red entre ONG-Empresa privada para financiar dispositivos y formación digital
- Cobertura del gasto de acceso digital en las organizaciones y dotación de materiales digitales (materiales, de conexión, plataformas digitales subvencionadas, etc.)
- Banco de recursos sobre herramientas digitales u online
- Mejorar la amplitud de banda, facilitar dispositivos digitales a las personas trabajadoras y facilitar 'pinchos' para la conexión desde el domicilio
- Opciones de incluir estos gastos en las justificaciones de convenios o subvenciones activas

## 2. Alternativas de acceso

- Buscar alternativas para zonas con problemas de conexión
- Alternativas para las personas sin acceso a internet

## 3. Formación y alfabetización digital

- Poder realizar formaciones específicas para reducir la brecha. Línea de subvenciones en esta esfera
- Talleres/formación digital, de informática, manejo del smartphone, etc.
- Creación de Wikia y canales de documentación
- Ayudas a la digitalización para las organizaciones. Formación en dinamización social en línea para promotoras sociales y formadoras

## 4. Apoyo y acompañamiento

- Facilitar espacios en la medida de lo posible que permitan el uso de internet y de ordenadores. Facilitar tutoriales sencillos para cualquier trámite necesario, y facilitar la comunicación telefónica
- Poder tener equipos cedidos en las organizaciones para aquellas personas que no tengan internet en casa puedan acercarse y ejercer sus derechos sin verse tan excluidas
- Tener en las organizaciones ordenadores e impresoras habilitados en un horario específico para el uso de las personas que lo necesiten.

## 5. Simplificación

- Mantenimiento actualizado de los recursos, prevención de problemas que siempre ocurren, como por ejemplo el colapso de servidores.
- Homogeneización de canales digitales para mejorar la conexión entre organizaciones
- Mayor flexibilidad en la entrega de requerimientos o otras gestiones por correo institucional

## 3. BUENAS PRÁCTICAS

Por último, se incluyó una última pregunta, de campo abierto, para poder conocer las experiencias positivas, de cualquier tipo, realizadas por entidades sociales o administraciones públicas. Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

- **Asociación Arela.** **Formación interna a trabajadoras/es, así como externa para familias**, niños, niñas y adolescentes, con el fin de mejorar la competencia digital. Así mismo, se realizó un **estudio sobre las necesidades digitales** para hacérselo llegar a diferentes administraciones (Xunta, concellos, ...) para que se conociera el diagnóstico y posibles medidas para minimizar/erradicar la brecha digital.
- **Asociación Hoy por ti.** Durante el confinamiento, se puso a disposición de niños y niñas un **profesor/a de apoyo escolar**, así como se **proporcionaron ordenadores** para facilitar la continuidad en las tareas y estudio.
- **Coordinadora Galega de ONGD.** Realizó **formación online para actualizarse y mejorar la competencia digital del personal trabajador** con el fin de gestionar mejor los tiempos, intervenciones y recursos metodológicos digitales.
- **Concello de A Coruña.** Durante el estado de alarma, los Servicios Sociales Comunitarios admitieron la **entrega de documentación por correo electrónico, en coordinación con las ONG**.
- **Dotación de equipo informático y conexión.** **Desde diferentes organizaciones se han facilitado tabletas, portátiles y conexiones a internet** gratuitas para personas en situación de vulnerabilidad  
En concreto las personas participantes en la encuesta han citado a [Fundación Secretariado Gitano](#) y UNICEF.
- **Fundación Érguete-Integración.** En la entidad cuentan con un **aula de ordenadores** a disposición de las personas, donde se hacer cursos de informática, y además **una persona técnica acompaña y ayuda** a las personas que lo necesiten en gestiones relacionadas con el empleo.  
En concreto nos citan esta entidad, pero se hace también referencia a otras que cuentan con este tipo de servicios (Asociación Provienda).  
Así mismo, se facilitan **tutoriales vía whatsapp** que ocupan pocos mb, con explicaciones detalladas sobre la realización de trámites y seguimientos individualizados.

- **Fundación JuanSoñador.** A través del [programa Teranga](#), se realizaron **clases de alfabetización digital por whatsapp**, de uso del teléfono móvil para realizar gestiones, etc.
- **Ingeniería Sin Fronteras Galicia.** [Grupo de apoyo mutuo digital](#) que consiste en encuentros periódicos virtuales donde se **comparten consejos o procedimientos** que promueven el uso del software libre, la soberanía digital, la reutilización de equipos electrónicos, la electrónica ética y contribuyen a la reducción de la brecha digital y la desigualdad educativa. También cuentan con **grupo de telegram y email para plantear y solucionar cualquier duda** entre cada encuentro virtual.
- **Lanzaderas de alfabetización digital.** Programa gratuito de un mes de duración para **mejorar las competencias digitales básicas para la búsqueda de empleo**, ofertadas desde [Lanzaderas Conecta Empleo](#).
- **Préstamos de centros educativos.** Nos refieren, sin especificar, varios casos en los que **los centros educativos proporcionaron equipos informáticos** (PC o tabletas) al alumnado, pinchos para el acceso a internet, etc.
- **Reparto de dispositivos Xunta de Galicia.** A través de los centros de enseñanza, la Xunta de Galicia hizo **entrega de ordenadores para familias con menos recursos** y cuyos hijos cursen Secundaria, Bachillerato o Formación Profesional.  
Varias aportaciones en este apartado también referían que desde la Administración Local (por ejemplo, Santiago de Compostela y Vigo) también se dotó de equipamientos y conexión a niñas y niños de educación primaria.
- **Secretaría Xeral de Emprego.** Formación '[Medrando Xuntas](#)' para socias y trabajadoras de entidades de economía social de Galicia.

## JORNADA TÉCNICA

La mayoría de las actividades de la Red ya se están realizando o están en proceso de adaptación a estos espacios, y fue en este proceso, que **el Grupo de Participación de la Red se dio cuenta de la crudeza de esta dificultad añadida**, que ya lo era antes, pero que ahora se pone más de relevancia: **la brecha digital que impide la participación de las personas en vulnerabilidad**. Tanto en lo que se refiere a la posibilidad de acceder a las herramientas TIC, como a las necesarias competencias para su utilización posterior.

El día 26 de junio, a través de videoconferencia, EAPN Galicia organiza esta jornada técnica, en la que participaron 30 personas de diferentes organizaciones.

A través de diferentes dinámicas (trabajo grupal, votación individual, debate y reflexión en plenario, etc.) la jornada se desarrolló de una forma práctica que nos permitiera cumplir el objetivo: ser **operativas y formular propuestas de mejora dirigidas a nuestras entidades, pero también a las instituciones y agentes decisores<sup>3</sup>**.

A continuación, se presentan los resultados del debate en grupos, que dieron respuesta a las siguientes dos cuestiones:

- ¿Qué hacemos bien las entidades para promover la participación online de las personas en nuestros programas y actividades?
- ¿Qué hacemos mal las entidades para promover la participación online de las personas en nuestros programas y actividades?

### ¿Qué hacemos bien?

- Gran **voluntad y esfuerzo** del personal de las organizaciones (para apoyar en trámites y gestiones, por ejemplo). **Compromiso con las personas** y capacidad de **adaptación** a las nuevas realidades y **reacción rápida** para buscar soluciones y realizar acompañamientos. Reformulación para poder seguir llegando a las personas.
- Iniciativas de contacto con empresas o fundaciones para cesión de recursos
- **Búsqueda de espacios de acompañamiento alternativos** (redes sociales, teléfono, a domicilio, etc.). Por ejemplo, en apoyo escolar se contactó con centros escolares para recoger material y llevarlo a las casas.
- **Autocrítica**: ser conscientes de que esto está pasando y buscar soluciones
- **Resiliencia**. Reconocimiento del problema, y entender la importancia de las herramientas digitales de cara a el presente/futuro
- Habilitación de **nuevos canales de comunicación y participación** a través de herramientas digitales (sobre todo WhatsApp).
- Que exista esta reflexión y la creación de una red sobre la brecha digital nos ayuda a ser más fuertes de cara a las administraciones

---

<sup>3</sup> En el anexo se puede consultar con más detalle el programa y desarrollo de la actividad.

## ¿Qué hacemos mal?

- Deberíamos hacer más **incidencia** a las administraciones. "Mientras se está en la faena se tiene menos tiempo, pero una vez se soluciona lo más urgente, es importante incidir".
- Cuesta **cambiar la metodología**. En espacios virtuales se siguen usando las mismas que en sesiones presenciales, o no se tienen en cuenta las nuevas tecnologías a la hora de poder adaptar actividades.
- **Gestión del personal** en el teletrabajo: Desborde de trabajo con respecto a lo que se puede abordar con calidad y calidez humana. No se tuvo muy en cuenta la **conciliación del personal**. **Falta de equipo** y uso de los personales (teléfonos, ordenadores, etc.)
- Falta de **actualización/formación del personal** técnico.
- Desconocimiento de **tecnologías éticas** para nuestras entidades (software libre).
- No tener en cuenta la capacidad de datos móviles de usuarios.
- **Falta de tiempo** para acompañar a personas en la realización de trámites.
- No está establecido un criterio de **uso homogéneo** de las herramientas digitales.
- **Falta de planificación** (sensación de estar apagando fuegos constantemente) lo que conlleva muchas veces que en vez de ayudar a realizar una gestión la acabe realizando el profesional.
- **Falta de adaptación a las actividades y gestiones** de la vida diaria en las formaciones sobre nuevas tecnologías y/o alfabetización digital. "De nada sirve abrir y cerrar un Word, si no sabes cómo hacer una compra online, pedir cita previa para el médico, etc.".

## CONCLUSIONES Y DEMANDAS

Finalmente, las conclusiones extraídas de este trabajo, en forma de demandas y propuestas, se presentan a continuación organizadas en las mismas categorías que las identificadas en la consulta previa, de la siguiente manera:

1. Facilitar **ayudas económicas para el acceso** a internet y herramientas digitales.
2. **Formación** e iniciativas de apoyo a la **alfabetización digital**.
3. La búsqueda o a la facilitación de **alternativas de acceso**.
4. **Reforzar los apoyos y acompañamiento** hacia aquellas personas con dificultades de acceso de cualquier índole.
5. La **simplificación** de los trámites actuales, de las herramientas disponibles, etc.

## 1. Ayudas económicas

- Subvenciones a entidades para poder realizar formación y acompañamiento en el acceso a tecnologías
- Universalizar el acceso a internet

### Otras medidas

- Préstamo de ordenadoras a la totalidad del alumnado y facilitación de las conexiones a internet en el medio rural
- Garantizar que cada persona puede tener un ordenador en casa.
- Facilitar redes wifi comunitarias o espacios físicos comunitarios con acceso a internet
- Facilitar el acceso gratuito a la red

## 2. Formación y alfabetización digital

- Diseñar un plan de inclusión y alfabetización digital con objetivos claros y con plena rentabilidad y aprovechamiento de infinidad de recursos ahora infráutilizados. Planes locales de reciclaje de dispositivos.
- Garantizar formación en competencias digitales para cada ciudadano/a.

### Otras medidas

- Incluir competencias digitales exhaustivas y completas en los centros penitenciarios
- Trabajar en pro a mejorar las competencias digitales de las personas usuarias. Convocar bolsas, formación, cesión de material tecnológico, de tarjetas de acceso a internet, etc.
- Ayudas a la digitalización para las organizaciones. Formación en dinamización social en línea para promotoras sociales y formadoras
- Talleres/formación digital, de informática, manejo del smartphone, etc

## 3. Alternativa de acceso

- No todas las atenciones se pueden hacer online. Es necesario seguir manteniendo la atención personal, para asesoramiento y apoyo a las personas con escasos recursos y formación digital.

#### 4. Apoyo y acompañamiento

- Personal de apoyo/guía que permita favorecer la transición a esta nueva vía normalizada de comunicación online para la población vulnerable
- Disponer en los barrios (UTS o Centros Sociocomunitarios) de espacios digitalizados públicos para hacer distintas gestiones.

#### Otras medidas

- Priorizar la disponibilidad vía telefónica de cara al apoyo y acompañamiento en la ejecución de los trámites
- Acceso sin certificados y con asesoramiento para dudas. Manuales de acceso con ejemplos.
- Dotar de personas de apoyo a la tramitación a las Administraciones
- Tener en las organizaciones ordenadores e impresoras habilitados en un horario específico para el uso de las personas que lo necesiten

#### 5. Simplificación

- Mejorar la red para que no colapse, aumentar personas para atender telefónicamente, simplificar los trámites y la solicitud de documentación.
- Simplificación de las solicitudes, petición de datos y documentación

#### Otras medidas

- Preparación del entorno: promoción desde la Administración de plataformas tecnológicas adaptadas a un uso fácil, seguras y gratuitas para toda la población
- Impulsar la soberanía digital, utilizando tecnologías con estándares libres y software libre, para reducir la dependencia digital. La tecnología es un campo más en la lucha por la emancipación.
- Mejorar las líneas y plataformas digitales más intuitivas y todo adaptado al móvil.
- Facilitar instrucciones para usuarios a la hora de solicitar trámites, más sencillos de explicar y de hacer
- Homogeneización de canales digitales para mejorar la conexión entre organizaciones
- Mayor flexibilidad en la entrega de requerimientos o otras gestiones por correo institucional

## ANEXO I

# Xornada

# Fenda dixital:

## O exercicio dos dereitos en tempos de confinamento

**Programa**

26 xuño

- 10.00 Inicio xornada. Presentación
- 10.10 A que nos enfrentamos?  
Jesús Arvelo Hermida, sociólogo en EAPN Canarias  
Patricia Agrelo Rivas, secretaria do Colexio Oficial de Enxeñeiros  
Técnicos de Telecomunicaciones de Galicia
- 10.45 'Construímos fórmulas para a nova realidade' (Parte I)
- 11.40 Pausa café
- 12.00 Puesta en común primera parte
- 12.20 Diálogo. 'Innovacións prácticas ante os novos retos'  
Xosé Alberte Cea, Orientador laboral no Concello de Vigo.  
Anabel Pérez Morales, responsable da área socioeducativa e e-inclusión de Fundación Esplai.
- 13.00 'Construímos fórmulas para a nova realidade' (Parte II)
- 13.20 Conclusións en plenario
- 13.30 Fin da xornada



El debate y las propuestas giraron en torno a las dos dimensiones principales que nos afectan en cuanto a la brecha digital:

1. **¿Cómo afecta a las personas?**

En el acceso a los derechos y recursos públicos durante y después del estado de alarma.

2. **¿Cómo afecta a las entidades?**

En el desarrollo de programas, proyectos y actividades dentro de las entidades y organizaciones.

Para esto se trabajó en dos fases:

- **Fase I. Análisis de la situación.** En esta primera parte se trabajó en grupos de 4-6 personas para reflexionar y analizar la situación actual de las entidades, derivada también del estado de alarma y el confinamiento, en lo que se refiere a brecha digital y como esta puede dificultar la participación de las personas con las que se trabaja. Para ello, los grupos debían dar respuesta a dos preguntas:

- ¿Qué hacemos bien las entidades para promover la participación online de las personas en nuestros programas y actividades?
- ¿Qué hacemos mal las entidades para promover la participación online de las personas en nuestros programas y actividades?

- **Fase II. Propuestas de mejora.** Una vez hecho un análisis (aunque superficial) de la cuestión, se facilitó un formulario en el que cada persona podía votar de entre las propuestas extraídas de la consulta previa para así darles orden de prioridad, además de añadir aquellas medidas que se considerasen esenciales y que no estuvieran ya presentes. La votación se organizó en los mismos bloques o categorías de la consulta previa.