



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Superando las barreras que genera la brecha digital: de la exclusión, al impulso de políticas públicas que promueven la equidad y la justicia social.

Autora

Miriam Rodríguez Campo

Directora

María Victoria Sanagustín Fons

Facultad de Empresa y Gestión Pública – Huesca

2021-2022

RESUMEN

La expansión e implantación de las nuevas tecnologías de la información en todas las áreas del desarrollo humano, ha causado un aumento de la brecha digital entre las capas sociales que existen actualmente en España. Una doble perspectiva aflora ante dicho progreso tecnológico, presentando en primer lugar y de forma evidente, innumerables beneficios que marcan los albores de una nueva era. No obstante, a su vez, introduce un obstáculo para aquellos que se quedan atrás y tienen más complicado adaptarse a esta nueva realidad colectiva. La cara invisible de esta transformación tecnológica, muestra una problemática, cuyos efectos desembocan en la exclusión social, teniendo en cuenta variables generacionales, socioeconómicas, educativas y territoriales entre otras.

En el presente trabajo, se pretende analizar el desafío consistente en superar las barreras con que cuentan tanto los individuos como colectivos, con el objetivo de eliminar estas desigualdades. Así como la investigación de aspectos como la motivación y capacitación para traspasar dichos obstáculos. Considerando las acciones de estos individuos y colectivos afectados por la transformación tecnológica y bajo la perspectiva de ser nuevos sujetos considerados como agentes de cambio social, pueden llegar a impulsar medidas correctoras en las políticas públicas que se están llevando a cabo en la actualidad. De este modo, los excluidos por el sistema, pueden conseguir ser los protagonistas generadores de una innovación social, que no solamente les beneficie a ellos mismos, sino al resto de la ciudadanía. Con las adecuadas herramientas y procesos de participación ciudadana en un gobierno abierto, se pueden considerar promotores de la elaboración de políticas públicas que contemplen mayor equidad y justicia social.

PALABRAS CLAVE

Brecha digital, exclusión social, agentes de cambio, innovación social, políticas públicas

ÍNDICE:

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	MARCO TEÓRICO	6
	I) BRECHA DIGITAL	6
	II) EL GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA....	13
III.	METODOLOGÍA.....	15
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V.	CONCLUSIÓN	25
VI.	BIBLIOGRAFÍA	29

I. INTRODUCCIÓN

El avance sin precedentes de la tecnología en el comienzo del siglo XXI se ha convertido en un motor de crecimiento y desarrollo económico. Es una causa de progreso, se trata de la razón de una apertura de panorama que muestra un abanico enorme de posibilidades y de innovación que da vértigo. Ante los cambios tan rápidos, sorprendentes y en ocasiones inimaginables, el modelo social que existía en el agotado siglo XX se ha quedado obsoleto. Y es que la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información están condicionando nuestro modelo socioeconómico, público e incluso el afectivo de forma individual y colectiva. Desde que accedemos por primera vez a Internet no somos conscientes de lo que dicha herramienta va a significar en nuestras vidas. Es impensable considerar atendiendo por primera vez a las maravillas de la técnica, que un recurso tan valioso, puede ser a su vez motor de crecimiento exponencial y avance sin precedentes, así como la causa de un gran desequilibrio social, desigualdad y pérdida de derechos. Es naturalmente consecuente asociar que si en la estructura social del Siglo XX quedaba patente una profunda desigualdad de recursos, en el ámbito inmaterial creado por esta innovación tecnológica se eliminarían de forma natural. Pero la realidad muestra una distancia todavía mayor. Este es uno de los objetivos de este trabajo, poner de manifiesto que la existencia de las desigualdades en la sociedad, se refleja de forma automática, incluso en ámbitos donde la precariedad de los conocimientos adquiere una relevancia mayor que el acceso a los recursos materiales. Y es que las tecnologías por si mismas no comportan el logro del conocimiento, si no se tiene la suficiente competencia para ello. Es necesario que la propia información sea comprendida, analizada, relacionada, contextualizada, aplicada y valorada respecto a otras informaciones (Sicilia Llamas, 2004).

En la presente investigación, se han tomado en consideración los diferentes niveles diferenciales que inciden en la consideración de la *desigualdad digital*, para cuantificar la denominada *brecha digital*, que evidencia la distancia manifiesta en determinados individuos que comparten unas mismas características.

En un primer acercamiento para la determinación de la desigualdad digital existente en la sociedad española, se ha tenido en cuenta la primera dimensión referente a la brecha digital de acceso, cuyos cimientos se encuentran en la estructura social que

ya existía con anterioridad. Evidenciando la correspondencia y la supervivencia de los efectos que ocasionan la falta de oportunidades cuando los individuos dependiendo de su situación de partida no cuentan con medidas que fomenten la equidad.

El segundo ámbito de estudio hace referencia al aumento de la distancia generada por la adquisición de competencias que son necesarias para afianzar habilidades que promuevan la destreza y autonomía en las TIC. Esta segunda barrera, la denominada Brecha digital de habilidades, directamente se encuentra relacionada con el tercer nivel o Brecha digital de uso que deben sortear los individuos haciendo desaparecer las posibles diferencias entre ellos. La determinación de las causas y sus consecuencias se destacan como hilo conductor de este proyecto, poniendo de manifiesto las características socioeconómicas que condicionan el aumento de la brecha digital en su sentido más amplio.

El surgimiento de movimientos ciudadanos que propugnan una adopción de postura activa mediante el diseño de políticas públicas que reduzcan la pérdida de derechos de los ciudadanos con mayor vulnerabilidad, son aportados en consideración en este trabajo por su implicación directa en la inclusión de la agenda sistémica de los poderes públicos.

Así pues, la repercusión de los procesos de participación ciudadana como el cauce establecido por los poderes públicos en el marco del Gobierno Abierto, pueden considerarse como la toma en consideración de las propuestas que los propios individuos pueden realizar para la mejora de su calidad de vida individual y colectiva. No obstante, aunque las nuevas tecnologías procuren un escenario ideal para la extensión de las demandas ciudadanas, las políticas públicas con las que se materializan deben ser objeto de revisión, de valoración y de aplicación de la innovación, debido a que las vías extraoficiales mucho más sencillas y menos procedimentales, pueden dotar de una extraordinaria rapidez el proceso de toma de decisiones.

La adopción de medidas concretas del Gobierno de España en el *Plan de Competencias Digitales* con miras al 2025 y en línea con los Objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, muestra una clara propuesta en consonancia con la eliminación de las desigualdades digitales. La revisión de la misma atendiendo a la formación para la mejora no solo en competencias digitales sino también en competencias en la actividad pública a través de medios digitales, puede considerarse un

aspecto estratégico necesario para la eliminación de desigualdades y la mejora de la vida individual y colectiva.

II. MARCO TEÓRICO

1) BRECHA DIGITAL

El concepto denominado “brecha digital” tuvo su nacimiento en Francia, a finales de los setenta. El proyecto Minitel, originario de una compañía de teléfono de dicho país, tenía el objetivo de digitalizar las guías telefónicas sustituyendo las enormes publicaciones en papel por un terminal con una base de datos integrada en el mismo, a fin de que los usuarios buscaran allí los números de teléfono. Después de utilizar una estrategia de análisis y sondeo, la operadora comprendió que existía una distancia entre los usuarios que podrían adquirir el terminal y los que no tendrían dicha capacidad derivada de su poder adquisitivo y por lo tanto, no tendrían acceso a la información digital. A dicha distancia que separaba a unos usuarios de otros se denominó “la brecha digital” (Martín Romero, 2020).

En la actualidad, la definición que aporta la OCDE (2001) la determina bajo una concepción más generalista incidiendo en “la distancia existente entre individuos, áreas residenciales, áreas de negocios y geográficas en los diferentes niveles socio-económicos en relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como al uso de Internet”.

Atendiendo a lo expuesto por diversos autores y con la consideración que se extrae del estudio de Gutierrez Provecho et al., “en la actualidad, la brecha digital se considera un fenómeno multicausal en el que inciden factores socioeconómicos, sociales, culturales, demográficos, geográficos, históricos, psicológicos, políticos y tecnológicos, lo que complica su estudio y abordaje global” (2021, p.125).

La evolución de la concepción de la misma, ha desembocado en un cambio de paradigma, teniendo en cuenta que en sus orígenes, la brecha digital se fundamentaba únicamente en la posibilidad de conexión, o mejor dicho el acceso a la misma. No obstante, en la nueva realidad imperante, se abren tres ejes o dimensiones que explican este salto cuantitativo y cualitativo diferencial. Tal y como lo expone Calderón Gómez (2019); “el concepto de brecha digital, empezó a ser utilizado para analizar las desigualdades sociales entre individuos, estableciéndose una visión dicotómica entre

ciudadanos conectados y desconectados de las TIC” (p. 29). Es el propio autor el que señala además, que el mero contacto con la tecnología no implica el desarrollo de habilidades, ni la adquisición por parte de los individuos de competencias necesarias para aprovechar las potencialidades que brindan las TIC. Atendiendo a este extremo, se abren nuevas vías de análisis y de comprensión, así como de percepción de una causa que intensifica la polarización y la estratificación social, tal es así, que se puede aseverar que la brecha digital en todas sus dimensiones afecta de manera directa y de forma negativa a los individuos convirtiéndolos de alguna manera en “ciudadanos parciales, consumidores limitados, en definitiva, ciudadanos de segunda” (Martín Romero, 2020, p. 85).

Numerosos autores apelan a la nueva magnitud de este fenómeno, advirtiendo tres dimensiones que se pueden considerar como consecuencia directa de la introducción y expansión de las Nuevas Tecnologías de la Información en la esfera individual y colectiva.

La primera y originaria se denomina *Brecha digital de acceso*, que no solo mide el grado de accesibilidad a la red, sino la calidad de la misma, así como los recursos materiales disponibles para los individuos dependiendo de su nivel socioeconómico. Una gran cantidad de estudios corroboran antes de la COVID 19, que en los países desarrollados, el acceso a internet ha dejado de ser un problema, debido a la enorme revolución que ha supuesto la popularización de los dispositivos móviles, “convirtiéndose en dispositivos fundamentales en nuestra interacción cotidiana” (Calderón Gómez, 2019, p. 34). Tal es así, que teniendo en cuenta la panorámica de la desigualdad digital en España, en el 2015, la conexión fija a internet se ha convertido en uno de los equipamientos tecnológicos domésticos fundamentales. Por añadidura, la mejora de cobertura de datos y las tarifas cada vez menos limitadas y más asequibles han permitido, de esta forma, que la accesibilidad en movilidad se haya convertido en una parte fundamental de la vida cotidiana. No obstante, el estado de alarma adoptado por el Estado español debido a la pandemia originada por la COVID-19, mostró la verdadera cara de la desigualdad en términos de acceso y recursos que inciden en esta primera brecha digital. Los datos revelados en los estudios de (Aznar Sánchez & Rodríguez Elizalde, 2021), inciden en la existencia de la brecha de acceso, con una distribución desigual de la conexión a internet y a los dispositivos tecnológicos que

desembocan en una limitación para el acceso a los recursos educativos. Evidenciando que “la brecha digital no es más que otra cara -la más visible- de la desigualdad” (p. 227).

Teniendo en cuenta los datos que aporta el Ministerio de Educación de España, en el periodo de confinamiento, el 10% del alumnado de enseñanzas generales permaneció desconectado de los requerimientos escolares, así como el 22% de los hogares durante ese periodo no disponían de conexión a internet. La desigualdad de base que se encuentra en las causas de exclusión social, están totalmente relacionadas con la pobreza digital, evidenciando que la escasez de recursos, incide de forma sustancial en la reducción de las desigualdades de acceso. Así pues, teniendo en cuenta los estudios de Aznar Sánchez & Rodríguez Elizalde (2021), la desigualdad de oportunidades se evidencia entre los resultados obtenidos entre el alumnado más pobre y el más rico. El 50% de estudiantes españoles de secundaria cuyos progenitores tienen un nivel socioeconómico bajo, ha repetido curso mientras que en las familias de nivel socioeconómico más alto sólo repite uno de cada nueve alumnos. De ello se detecta que entre los sectores más vulnerables existe un gran segmento de estudiantes que no han seguido el proceso formativo o que se han desconectado del mismo.

La segunda brecha a superar estaría denominada *Brecha de habilidades*. Este segundo nivel, hace referencia a las competencias necesarias para desenvolverse correctamente en el mundo digital. En esta segunda dimensión, se encuentra de forma consustancial el nivel educativo como factor determinante en la ampliación de las desigualdades. Según lo expuesto por (Martínez López, 2020, p.268), “la falta de competencias o de destrezas necesarias para el uso de las TIC, suele relacionarse con un bajo capital educativo de las familias”. Llegado a este punto es necesario hablar de la *alfabetización digital*, que tal como explica Martín Romero (2020), “exige el dominio de habilidades y destrezas esenciales para el desarrollo de la vida diaria, así como una cierta actitud que posibilite la participación plena y responsable en la sociedad” (p. 83-34). A tenor de ello, la clasificación que propone Gutierrez & Tyner, (2012) enumera una serie de competencias a desarrollar en el proceso de alfabetización digital; “la alfabetización mediática e informacional se centran en cinco posibles competencias básicas, a las que nos referimos como las «5Cs: comprensión, pensamiento crítico, creatividad, consciencia intercultural y ciudadanía»” (p.36).

En esta nueva alfabetización, “la desigualdad digital se fundamenta en las habilidades digitales diferenciales que realizan un uso de Internet en su vida cotidiana, a través del proceso de domesticación tecnológica que se prolonga a lo largo de sus trayectorias vitales” (Calderón Gómez, 2019, p. 39). Ya se ha convertido en un axioma la formación continua que viene asociada al incesante y vertiginoso cambio tecnológico derivado de la expansión de las TIC.

La tercera dimensión que es la más interesante y la que tiene una alta correlación con los objetivos de este estudio, tiene que ver con la *Brecha digital de uso*, tal es así, que se puede considerar que es la tercera barrera y la más complicada de superar. Está directamente relacionada con la capacidad de las personas para transformar recursos online valiosos en recursos sociales concretos que permiten mejorar sus oportunidades vitales, entendiendo que las desigualdades digitales son producto de las desigualdades sociales y la refuerzan a través del aprovechamiento diferencial que los sujetos realizan de los recursos tecnológicos, en un círculo vicioso de la desigualdad (Calderón Gómez, 2019, p. 29).

Teniendo en cuenta este enfoque general de las causas por las cuales se genera la brecha digital y cuales son sus consecuencias, el análisis de las barreras a superar para la eliminación de esta problemática social resulta por ende compleja. Así pues, según lo expuesto por (Gutierrez Provecho et al., 2021, p.125), “la superación de la brecha digital requiere de un proceso de apropiación en el que influyen aspectos motivacionales, de acceso material, la alfabetización digital y la disponibilidad de oportunidades de uso significativo”. Derivada de esta afirmación, se profundiza en el proceso de la adquisición de competencias que supera con creces la primera brecha de acceso, requiriendo una inversión mucho más amplia, que la adquisición de los recursos meramente técnicos, que encaminan a la persona en aprovechar el potencial que otorgan las nuevas tecnologías.

El camino que tiene que transitar el sujeto al traspasar las barreras de la escasez de recursos debido a su nivel socioeconómico, es el primer escalón que debe superar en el logro de la plena inclusión en el mundo digital. Debido a lo cual, se parte de una base de falta de justicia social, dejando a los sectores más desfavorecidos en una situación de desventaja, con un punto de partida desigual que indica el mucho trabajo que queda por delante en el ámbito de la igualdad de oportunidades.

A la luz de los numerosos estudios que se encuentran en la literatura científica, la reflexión expresada por George Reyes & Avello-Martinez (2021), al realizar un artículo de revisión de los más relevantes expone lo siguiente;

Se observa que se ha superado la idea de que el principal componente para que se genere una alfabetización digital es poseer infraestructura tecnológica, y en cambio, se ha considerado que es un proceso de adquisición de conocimientos que debe responder críticamente a las exigencias de un entorno informacional cada vez más extenso y complejo, que exige aprender nuevos mecanismos cognitivos para buscar, filtrar, categorizar y utilizar información relevante para alcanzar de forma acertada y pertinente propósitos educativos (p. 3).

La segunda y tercera brecha digital, las que se refieren a las habilidades y al uso respectivamente, se encuentran profundamente conectadas y son determinantes en el desarrollo personal del sujeto. El desafío al que se enfrenta el individuo está impregnado de una alta motivación para su logro, por lo que en estas dos dimensiones, en los estudios realizados al respecto, aparecen como variables los factores psicológicos y motivacionales. Tal y como señala (Gutierrez Provecho et al., 2021, p.125), esta superación se fundamenta en la idea de “potencialidad del sujeto, donde la desigualdad de posibilidades para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las TIC, reflejan las limitaciones que tienen sus protagonistas para estimular el desarrollo personal”.

La competencia digital se adquiere mediante un proceso que implica unas ciertas actitudes, como interés, curiosidad y dedicación en un camino de la constante actualización, que a su vez, implican habilidades y destrezas.

“De forma que la brecha no se debe tanto al acceso sino al uso y la calidad de la aplicación que se le dé a la tecnología, incidiendo en la idea de potencialidad del sujeto y su capacidad para servirse de las tecnologías eficazmente” (Gutierrez Provecho et al., 2021, p. 126)

Es una percepción en la que el sujeto, se sitúa motu proprio en una posición totalmente activa, en la cual el proceso de alfabetización mediática necesaria para la

superación de la brecha de las habilidades y del uso lo capacita no solo para ser un mero consumidor de tecnología. En el fondo, la alfabetización se redimensiona en un espectro crítico, dignificante y liberador que proporciona un aprendizaje a lo largo de la vida. (Gutierrez & Tyner, 2012). No obstante, bajo la consideración de la importancia de la superación de la barrera motivacional para una inclusión digital efectiva, es de gran relevancia los estudios desarrollados por (Torres Albero, Robles Morales, & Molina Molina, 2011) demostrando que el uso individual de internet depende mayormente de variables sociales que psicológicas. En el trabajo *¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de Internet*, se muestra la actitud de los individuos respecto a la intención de utilizar la tecnología teniendo en cuenta su utilidad y la facilidad de uso percibida. Como resultado del análisis de los datos teniendo en cuenta el modelo TAM *Technological Acceptance Model*, destaca una clara preponderancia sobre las variables de la edad y el nivel educativo de los individuos por encima de las variables de utilidad y uso percibida de la tecnología. Ese estudio, evidencia la clara desigualdad social ante esta problemática que se constata como punto de partida ya expuesto en esta fundamentación teórica. Los jóvenes parten con una ventaja significativa, debido a que cuanto más edad tiene una persona, más difícil es eliminar el modelado generado por sistemas educativos anteriores y, de otra, más arduo es adquirir el nuevo conocimiento y las pericias necesarias para usarlo (Torres Albero et al., 2011). En este punto se abre la reflexión hacia la educación, fundamentándose en el estudio sobre la educación y la formación, así como el aprendizaje durante toda la vida considerando que tiene un peso realmente significativo; “quienes han incorporado las TIC desde edad más temprana, y presentan una mayor ventaja educativa, tienen mayores probabilidades de ventajas para afrontar este reto” (Torres Albero et al., 2011, p.388).

La *digital inequality*, o desigualdad digital, según Torres Albero (2017), pone de relevancia que los efectos derivados del uso más ventajoso de internet refuerzan y potencian las desigualdades sociales que ya existen en nuestra sociedad, debido a que provee de una ventaja considerable a los ciudadanos que tengan una posición social mejor. Así pues, como continúa en su exposición “el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento va a reflejar, pese a los esfuerzos institucionales, las desigualdades estructurales existentes en una determinada comunidad” (p.22).

La falta de equidad y los problemas que subyacen de una sociedad que no opera en los mismos niveles de oportunidades para todos, hace resurgir en su superficie la punta del iceberg de la desigualdad estructural. De ello, se puede corresponder lo expuesto por (Bringel, 2017) analizando la sociedad a través de los movimientos sociales, debido a que los mismos son actores fundamentales en la producción y transformación de la misma, influenciando políticas concretas y abriendo nuevos escenarios de lo posible. La percepción de los movimientos ciudadanos como un reflejo de la percepción de ciudadanos ante la esfera de lo público directamente se entrelaza con una dimensión más individual del propio ser humano y su papel en la sociedad. “Los movimientos sociales marcaron el inicio de este decenio mezclando profundamente vida privada y compromiso público”, (Peyers, 2017, p. 43). En este sentido y atendiendo al nuevo paradigma que nos ofrecen las nuevas tecnologías de la información y conocimiento, las redes sociales, se han convertido en una herramienta capaz de mezclar el activismo con la cotidianeidad. Un recurso de expresión individual que puede llegar a convertirse en un movimiento social. “Como en toda actividad humana, y más en tiempos inciertos, las consecuencias no intencionadas de actos intencionados se multiplican” (Adell Argilés & Betancor Nuez, 2021, p. 18), esta concepción parece estar hecha a medida para la nueva realidad que nos está mostrando la Sociedad en Red. La transformación está llegando a tal punto que:

“las protestas y las configuraciones de la acción colectiva de principios del siglo XXI parecen desbordar a las maneras clásicas de entender a los movimientos sociales, poniendo en jaque buena parte de las formas existentes de comprensión de los actores, las identidades y la organización política” (Bringel & Peyers, 2017, p. 18).

El auge y la manifestación de las protestas ciudadanas pueden ejercer un contrapeso imprescindible frente a la arbitrariedad y el autoritarismo revelando la pluralidad y vitalidad de la sociedad para asumir las luchas del presente histórico (Gentili & Arata, 2017). Un estado de ánimo como la indignación, puede promover un efecto social siendo el hilo conductor de movimientos de rechazo contra los recortes de las políticas públicas que han sido objeto de reajustes en situaciones de crisis. En el ejemplo concreto de la crisis financiera surgida en el Sur de Europa a principios de siglo, los banqueros y los especuladores se convirtieron, en los principales blancos de las movilizaciones sociales (Bringel, 2017). La expansión y extensión en tiempo record

de dichos movimientos combinan hoy en día la acción colectiva con la acción conectiva, tal y como formula Pleyers con alusión a Bennet y Segerberg, (2013).

Los movimientos sociales que son consecuencia de acciones ciudadanas concretas, se pueden considerar como un reflejo directo de la falta de participación en la formulación, objetivos, desarrollo y fines en la esfera de lo público. El germen, o esas acciones ciudadanas concretas a través de las redes sociales son objeto de estudio para (Mantini, 2012) que afirma la trascendencia que tuvieron los mensajes sobre los atentados de Atocha llegando a cambiar el resultado electoral o los movimientos “Occupy” a nivel mundial o el movimiento 15M en España. La propia autora destaca la complejidad de la determinación en estos acontecimientos “de como pasar de “seguidor” (follower o fan) a la de agente activo” (p.145). Una comprensión más directa también en el estudio de Mantini (2012), ofrece la inclusión en la agenda pública de los asuntos relevantes que son objeto de comunicación de masas, como clara respuesta aunque no de forma explícita con carácter electoralista. Ha quedado de manifiesto que los movimientos sociales, son una consecuencia de una necesidad del propio ciudadano que se concibe a él mismo como parte activa de la comunidad. Y esa necesidad, queda reflejada en la Sociedad Red en la que interactúan sujetos, empresas y Estado, esencial en la época actual, para la realización de todo tipo de actividades, tanto sociales como culturales y económicas e, incluso, para el ejercicio de derechos (Martín Romero, 2020). Teniendo en cuenta lo anterior y en el terreno de la introducción de las nuevas tecnologías como consecuencia de los cambios tecnológicos, Oszlak O. (2020) vaticina que en un futuro no muy lejano, tomando como referencia el 2040, se modificará profundamente la manera en la que la gente trabaja e interactúa, lo cual replanteará el trabajo gubernamental, incluyendo la prestación de servicios y el involucramiento ciudadano.

II) EL GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

“El desarrollo de la democracia debe medirse a partir del incremento no tanto de los que tienen derecho a participar sino de los espacios para la participación. Es aquí donde se abre la ventana del gobierno abierto como condicionante” (Gómez Díaz de León, 2018, p. 19). Parece obvio entender que las bases sobre las que se asienta el nuevo modelo de Gobierno Abierto por el que los países occidentales propugnan, canalizan de manera significativa las demandas que emergen de los movimientos

ciudadanos. La transparencia sobre la responsabilidad, la eliminación de barreras hacia la información y la prestación de servicios públicos, así como la receptividad de los poderes públicos a nuevas demandas ciudadanas y la incorporación de la ciudadanía en los procesos de participación de diseño y elaboración de políticas públicas, encabezan las características más notables de este nuevo modelo de gobierno.

La innovación abierta (Ramírez-Alujas, 2011), se fundamenta en la colaboración y al trabajo en conjunto por lo público y en lo público. Se aprovecha de la co-creación con diferentes grupos de interés comprometidos con el territorio, integrando sus capacidades de manera eficiente de la llamada *sabiduría de masas* en apoyo al poder político encaminado a resolver los problemas y agregar valor a lo público.

La evolución y desarrollo del Gobierno Abierto, entra dentro de las perspectivas de futuro de los organismos de política supranacional, los beneficios enumerados por la OCDE recogido en el trabajo de (Ramírez-Alujas, 2012, p.18), en el que se expone sus beneficios al aplicar sus principios. Los mismos abarcan desde “asegurar la equidad de acceso a la formulación de políticas públicas mediante la reducción del umbral (barreras) que limita la participación de las personas en los procesos de decisión”, hasta mejorar la eficacia con el aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de los ciudadanos que de otra forma se enfrentan a barreras para participar en políticas que atiendan a sus necesidades. En esta consonancia, EEUU fue pionera en el impulso del uso de las tecnologías en el Gobierno de Obama, promoviendo la apertura de datos públicos u *open data*, así como la apertura de procesos y el uso de la participación ciudadana en el uso de redes sociales y plataformas. Una Alianza por el Gobierno Abierto promovida en el marco de Naciones Unidas, fue una de las consecuencias contando en la actualidad con más de 77 países y 106 gobiernos locales que promueven acciones concretas por una gobernanza transparente, participativa y responsable. Como consecuencia de ello, España, se encuentra entre los países que forman parte de esta alianza, ofreciendo una ampliación del ejercicio de la transparencia por parte de los ciudadanos. Tal y como señala (Alonso-Muñoz & Casero-Ripollés, 2017), se podría denominar una “monitorización cívica” derivada de la web 2.0, protagonizada por la sociedad civil ofreciendo mayores opciones para el empoderamiento ciudadano ya que los introduce en el proceso de toma de decisiones así como la capacidad para proponer mejoras.

III. METODOLOGÍA

El objetivo principal de esta investigación consiste en determinar cuál es el panorama existente en España respecto a la brecha digital. Para ello se han tomado como referencia para su estudio, los datos estadísticos recogidos por el CIS y EUROSTAT, el Centro de Investigaciones Sociológicas español y la Oficina de estadística de la Unión Europea respectivamente.

La primera dimensión de la brecha digital, ya nombrada anteriormente, que tiene su base en el acceso de internet en los hogares españoles y las condiciones y calidad del mismo, se analiza a través de los últimos estudios recogidos por el CIS, en un estudio denominado “*Tendencias en la sociedad digital durante la pandemia de la Covid-19*”. Se trata de un estudio cuantitativo realizado durante el mes de marzo de 2021, en el que a través de una encuesta telefónica se obtuvieron datos a 3.200 españoles mayores de edad, de ambos sexos, de 1.068 municipios y 50 provincias distintas.

En cuanto a la segunda y tercera dimensión de la brecha digital relacionada con las habilidades y competencias así como la brecha digital de uso, que determina el aprovechamiento de la tecnología, se han analizado los datos reportados por EUROSTAT. Concretamente, dicho estudio cuantitativo que se realiza en el marco en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ofrece información relativa al grado de competencias digitales básicas adquiridas por el 80% de la población española, rango que abarca los individuos comprendidos entre los 16 y 74 años desde el 2019 hasta el 2022. En este estudio, se pretende describir el grado de alfabetización digital general a través de cinco áreas distintas que comprenden la información y datos, comunicación y colaboración, creación de contenido digital y seguridad.

Por último, se analizarán los datos recopilados por EUROSTAT sobre las actividades y relaciones que entablan los particulares respecto con la Administración electrónica y las actividades que relacionan al individuo con los poderes públicos de forma digital. Con una actualización del primer trimestre del 2022, en el conjunto de datos aportado por la plataforma se realiza un estudio cuantitativo de la población española de forma comparativa con el resto de los países que componen la Unión Europea. En el cual, se pretende analizar la relación de los individuos que han utilizado

internet en el último año para relacionarse con los poderes públicos y la administración a través de las TICS.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En cuanto a la determinación de la primera brecha digital o brecha digital de acceso, los datos recopilados en los hogares españoles recogen una notable diferencia con la supuesta universalidad de acceso que se intenta perseguir. De cada 100 hogares, 12 de ellos no cuentan con una conexión a internet.

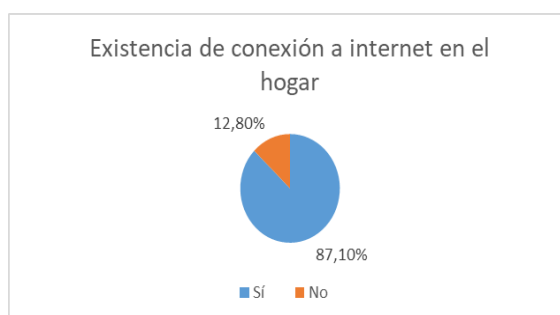


Gráfico 1. Existencia de conexión a internet en los hogares españoles. Fuente de datos CIS. Elaboración propia

Respecto a las razones por las cuales no existe dicha acceso a este servicio, son dispares, advirtiendo que los motivos principales por los que no existe tal conexión en el hogar entre los más importantes se encuentran los siguientes; por motivos económicos, porque no hay conectividad, porque no se consideran usuarios de dicho servicio y la más importante es la falta de comprensión hacia dicha tecnología entre las personas encuestadas.

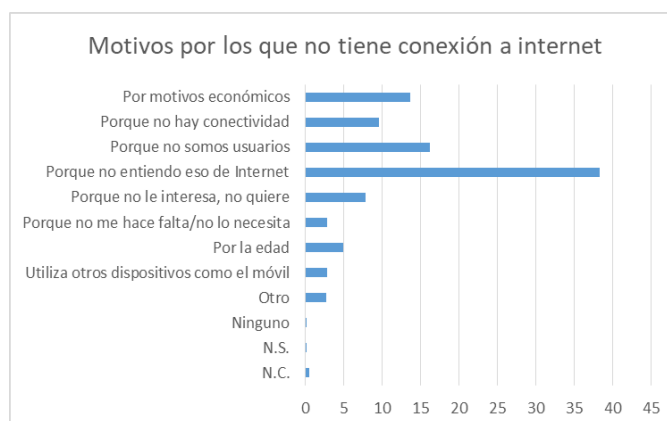


Gráfico 2. Motivos por los que en los hogares españoles no disponene de conexión a internet. Fuente de datos CIS. Elaboración propia

En los datos que se muestran a continuación, se toman en consideración las variables de cruce de la edad y el nivel de estudios para determinar la relación entre dichas características y la primera brecha digital o de acceso.

A la pregunta de sobre cuál es el motivo principal por el que no dispone de conexión a internet en su casa, teniendo como criterio de clasificación el rango de edad, la respuesta de los individuos sobre las causas difieren teniendo en cuenta dicha variable.

Así pues, para la totalidad de los encuestados de entre 18 y 24 años el motivo principal es la falta de conectividad y también es la causa mayoritaria para los que se encuentran entre el rango de 25 a 44 años. De 45 a 64 años la causa mayoritaria es la carencia de recursos económicos y por último para más de la mitad de los individuos con más de 65 años la no comprensión de internet destaca en primera posición.

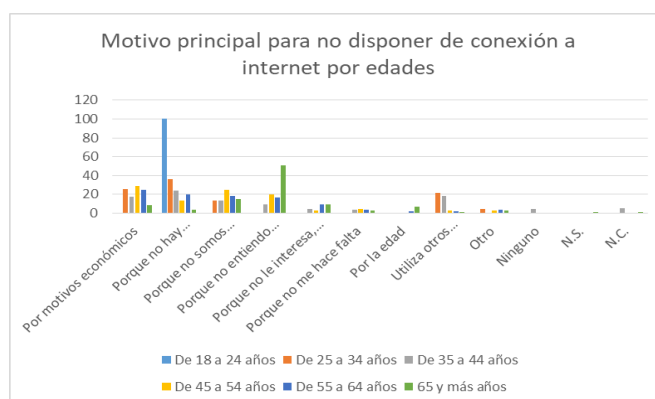


Gráfico 3. Motivo principal por los que en los hogares españoles no disponene de conexión a internet, con cruce de datos con la variable edad. Fuente de datos CIS. Elaboración propia

A continuación se procede a mostrar los datos recogidos sobre la falta de conexión teniendo en cuenta las variables de la edad y del nivel de estudio con el objetivo de determinar la incidencia de dichas variables en la brecha digital de acceso.

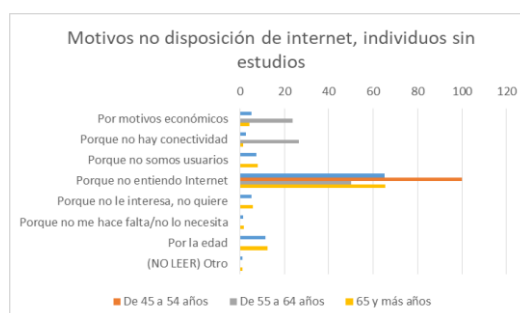


Gráfico 4. Motivo principal por los que en los hogares españoles no disponene de conexión a internet, con cruce de datos con la variable edad en individuos sin estudios. Fuente de datos CIS. Elaboración propia

Cabe destacar la incidencia de la no comprensión de las TIC como causa mayoritaria para todos los encuestados, seguido por la causa de motivos económicos con una gran diferencia entre las mismas.

En cuanto a los datos aportados con encuestados con los estudios de primaria finalizados, los motivos económicos entre los más jóvenes son los mayoritarios, no obstante para el rango de adultos con más de 65 años continua la no comprensión de la herramienta la mayoritaria con diferencia.

Para los encuestados que cuentan con la primera etapa de la educación secundaria, los motivos económicos y la falta de infraestructura para la conectividad siguen siendo las causas mayoritarias para los más jóvenes, así como la falta de comprensión de internet como la causa más relevante para los más mayores.

En la segunda etapa de educación secundaria la tendencia es la misma, con la diferencia que los mayores de 65 años constatan la falta de comprensión con un gran aumento de la falta de interés por internet. Por último, para los datos aportados por esta encuesta teniendo en cuenta a los individuos que poseen estudios superiores, destaca el uso del dispositivo móvil en la edad de 25 a 34 años, la falta de conectividad y los motivos económicos como causas mayoritarias entre los 35 a 64 años y sigue habiendo una gran incidencia entre la falta de comprensión de internet entre los mayores de 65 años.

En cuanto a los datos aportados por el estudio de EUROSTAT sobre las habilidades digitales de la población española, en líneas generales se constata un gran salto cuantitativo entre los usuarios de internet que poseen estudios de nivel bajo, correspondiente a la etapa de educación básica o elemental, con los usuarios de internet que poseen un nivel de estudios superiores o universitarios. Además de ello, se advierte la influencia de la edad de los entrevistados en la mayor existencia de habilidades y competencias en las cinco áreas diferenciales de estudio.

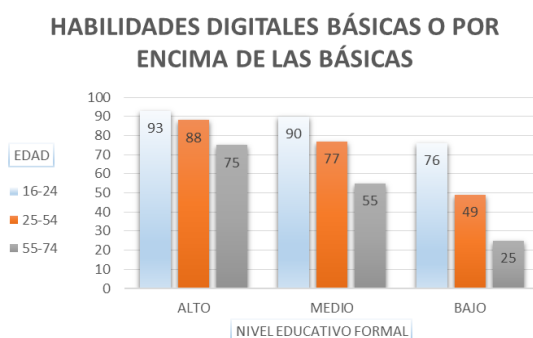


Gráfico 5. Habilidades digitales básicas o por encima de las básicas según la edad y el nivel formal educativo. Fuente de datos EUROSTAT. Elaboración propia

Respecto al porcentaje de entrevistados que no han adquirido habilidades digitales básicas en ninguna de las cinco áreas de estudio, se advierte de manera evidente que con el incremento de la variable edad, influye de forma proporcionalmente inversa al aumento de las competencias digitales básicas.



Gráfico 6. Individuos sin habilidades digitales generales. Fuente de datos EUROSTAT. Elaboración propia

De forma específica para área competencial en el desarrollo de las habilidades digitales comprendidas en este estudio, los datos correspondientes al nivel de alfabetización digital de los individuos se engloban en el Marco de Competencias Digitales 2.0, el cual mide el grado de capacitación de los individuos a la hora de realizar las siguientes actividades de referencia:

1. Búsqueda de información sobre bienes o servicios
2. Búsqueda de información relacionada con la salud
3. Leer sitios de noticias en línea, periódicos o revistas de noticias
4. Actividades relacionadas con la verificación de información en línea y sus fuentes

En el gráfico que se muestra a continuación, se advierte una clara relación entre la educación formal con el nivel de alfabetización digital de los individuos. De ello se percibe que al aumentar el nivel de educación formal aumenta de forma significativa el nivel de alfabetización digital llegando casi a la totalidad de capacitación. Y de esta manera, se advierte también el descenso de alfabetización digital, al disminuir el nivel de educación formal.

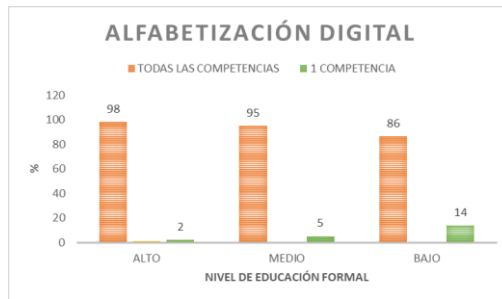


Gráfico 7. Nivel de alfabetización digital según la clasificación del nivel de educación formal adquirido. Fuente de datos EUROSTAT. Elaboración propia

En cuanto a las habilidades relacionadas con la Comunicación y colaboración, en las que se mide la participación en la sociedad a través de servicios digitales públicos y privados y la ciudadanía participativa. Se han tomado como referencia las siguientes actividades para determinar la adquisición de las competencias básicas:

1. Envío/recepción de correos electrónicos
2. Llamadas telefónicas/videollamadas a través de Internet
3. mensajería instantánea
4. Participar en las redes sociales
5. Expresar opiniones sobre cuestiones cívicas o políticas en sitios web o en las redes sociales
6. Participar en consultas o votaciones en línea para definir temas cívicos o políticos

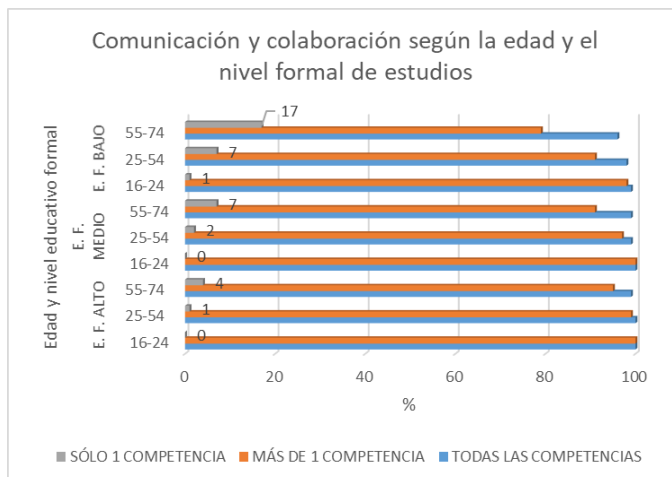


Gráfico 8. Nivel de competencias en Comunicación y colaboración teniendo en cuenta la variable edad y nivel formal de estudios. Fuente de datos EUROSTAT. Elaboración propia

De los datos recogidos sobre las habilidades de los ciudadanos españoles sobre sus competencias de comunicación y colaboración digital, una vez más se constata la relación entre el nivel educativo formal y la edad. Adquiriendo las habilidades básicas prácticamente la totalidad de los encuestados entre 16 y 24 años y descendiendo considerablemente el nivel competencial en el rango de 55 a 74 años. Por añadidura los encuestados que poseen el nivel más bajo de educación formal un 17% de los mismos, poseen una única actividad básica de las seis propuestas en este ámbito de estudio.

Por último, para determinar las actividades que los individuos particulares realizan en relación a los poderes públicos a través de sitios web, se ha realizado una comparativa con la media de los miembros de la Unión Europea. En los datos analizados se percibe que España se encuentra por encima de la media de interacciones con el resto de los ciudadanos europeos. No obstante, si tomamos como referencia únicamente los datos españoles, se encuentra una gran disparidad del grado de relación con los poderes públicos dependiendo del tipo de actividad que se realiza. Siendo la mayoritaria la que requiere un menor grado de competencias digitales, como es el acceso a sitios web o la obtención de información. Así pues, el estudio refleja la disminución de las actividades que requieren mayor grado de nivel competencial como la descarga de formularios oficiales, que requieren un tratamiento de la información y transformación de contenido en archivos multimedia.

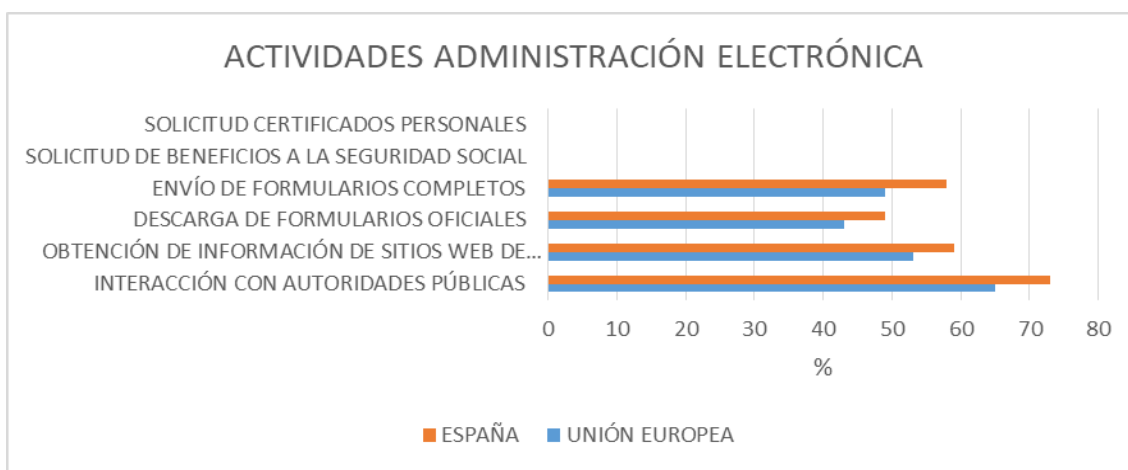


Gráfico 9. Relación con los poderes públicos y la administración electrónica según las actividades realizadas por los individuos que se han conectado a internet en el último año. Comparativa de España con la media de los estados miembros de la Unión Europea. Fuente de datos EUROSTAT. Elaboración propia

En los datos obtenidos de este estudio, los relativos al uso de las competencias digitales para satisfacer necesidades reales, como la tramitación de beneficios procedentes de la Seguridad Social, de subsidios por desempleo, las ayudas por hijos o la obtención de documentos oficiales, se constata la ausencia de datos representativos al respecto y en definitiva, la carencia de uso de las herramientas digitales para dichos fines. Debido a lo cual, se puede demostrar la comprobación de la existencia de la tercera brecha digital tanto en España como en el resto de los países de la Unión Europea.

Tras el análisis de los estudios aportados por el CIS y EUROSTAT, se constata la existencia de las tres dimensiones de la brecha digital en España. En la primera dimensión, queda patente la falta de conexión a internet de 12 de cada 100 hogares españoles, siendo la causa mayoritaria la no comprensión de la herramienta por parte de los ciudadanos y la falta de recursos económicos, dejando a la luz la correspondencia del problema de desigualdad estructural con la desigualdad o pobreza digital de recursos.

La segunda y tercera brecha digital, relacionada con las habilidades y su uso respectivamente, se discierne de forma más que evidente, como un salto diferencial entre los individuos que cuentan con un menor nivel de educación formal a un nivel que se corresponde con los estudios universitarios. Por lo tanto, tras el análisis de los datos estudiados claramente es patente la relación entre la educación impartida de forma “tradicional” con la educación digital. Como ya se ha advertido anteriormente, estas dos dimensiones están estrechamente unidas, puesto que la una se encuentra irremediablemente asociada a la otra. Es obvio que el uso que se le da a internet como recurso, viene condicionado por la capacidad que tiene el individuo para incorporar a sus habilidades tal herramienta. Y como ya se ha advertido anteriormente, el conocimiento de las infinitas posibilidades que se abren en la incorporación de las TIC en la vida diaria pasa por el conocimiento de todo este potencial. La experimentación y la aplicación práctica para la vida en sociedad y la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos en su dimensión individual y colectiva, es la fundamentación clave para determinar la importancia de la superación de la tercera brecha digital. Si los ciudadanos no consiguen adquirir las habilidades precisas, ni conocer todos los beneficios que la aplicación de las mismas les puede reportar, difícilmente van a tener la motivación de superar la tercera brecha digital. Por ello, la educación en tal sentido es

vital. Y tras la constatación de dichas características sociales y estructurales que suponen un problema público.

Las agendas sistémicas del Gobierno que atienden a las demandas y pretensiones de los ciudadanos, se han hecho eco de los efectos que dicha brecha digital en toda su amplitud surten sus efectos en la falta de equidad y justicia social, tras la pérdida de derechos de los que se han quedado atrás en esta materia.

Las nuevas políticas públicas redistributivas que inciden en la eliminación de las desigualdades en el ámbito tecnológico ya han hecho su aparición. No obstante, como ya se ha explicado en el marco teórico, resulta de una complejidad enorme determinar si un hecho concreto puede llegar a ser el germen de un verdadero movimiento ciudadano en la sociedad. Las casualidades quizá tengan un atisbo de causalidades cuando se analiza el caso de la plataforma web de change.org #soyMayorNOidiota liderada por un médico valenciano de 80 años, que superando la brecha digital, puso en marcha una campaña capaz de poner en jaque al sector financiero en España. En menos de dos meses, con la ayuda de sus hijos para superar la barrera de las habilidades y del uso, Carlos San Juan consiguió más de medio millón de firmas y salir en todos los medios de comunicación nacionales, tras una experiencia indignante por la falta de atención presencial en las sucursales bancarias. Una cruzada individual derivada de la brecha digital, apoyada por toda una generación que por el avance de la tecnología, ha pasado a la invisibilidad y la exclusión social, se coló en la agenda de la Ministra de Asuntos económicos y Transformación digital. El problema social, que se convirtió en problema público por el impulso de un ciudadano, excedió de manera exorbitada el alcance que actualmente pone a disposición los poderes públicos, con los mecanismos de participación ciudadana existentes. En dos meses, el Gobierno presentó un nuevo protocolo con el compromiso de los representantes más relevantes del sector bancario en España, con acciones concretas para “Contribuir de forma proactiva a acelerar los avances hacia una economía inclusiva, especialmente en los entornos rurales o colectivos en riesgo de exclusión” (Asociación Española de Banca, Confederación Española de Cajas de Ahorros, & Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, 2022, p. 6).

La vía de la indignación, del empoderamiento, del grito angustioso por la justicia social y la empatía despertada por este activista a los ciudadanos de su

generación y a los que no lo son, adelantó por la izquierda el proceso lento, estudiado y tedioso que bajo tintes de innovación participativa se implantan actualmente en los Gobiernos Locales.

Tan imperiosamente urgente es atender a esta pérdida de derechos derivada por la brecha digital, como la efectiva implantación de políticas públicas que ataquen de frente las causas de la misma no dejando a nadie atrás. Por ello, es necesario examinar la implementación de las políticas públicas que se encuentren en sintonía con la erradicación de esta causa de exclusión social.

Actualmente, alineados con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, existe un programa específico denominado *Plan Nacional de Competencias Digitales*, ofreciendo unas pautas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, fomentando la implantación de tecnologías digitales, promoviendo una economía justa y competitiva, una sociedad abierta, democrática y sostenible. Atendiendo de forma concreta a las acciones propuestas por este Plan de alcance europeo y aplicación nacional, se encuentran siete líneas de actuación distintas, advirtiendo que una de ellas se fundamenta en la capacitación digital de la ciudadanía (con énfasis en colectivos de riesgo de exclusión social), y la digitalización de la Educación y desarrollo de las competencias digitales para el aprendizaje en la Educación. (Gobierno de España, 2021b). En las acciones concretas para la capacitación digital de la ciudadanía, se incluye expresamente que el colectivo al que va dirigido este tipo de política pública es el que se encuentra en situación de exclusión social. Tal y como aparece referenciado, el Gobierno de España, pretende para el 2025 que todas las personas puedan comunicarse, comprar, realizar transacciones y relacionarse con las administraciones usando las tecnologías digitales con autonomía y suficiencia. Para ello, apunta que debe poner mayor énfasis en aquellos colectivos que presentan mayores dificultades. El Gobierno de España, pretende saltar la brecha acercando a los colectivos de mayor edad a los agentes de proximidad, con una formación específica, con soporte cara a cara y valiéndose como recurso de la transferencia del conocimiento intergeneracional.

En los datos aportados por las estadísticas europeas reflejadas en este trabajo, ha quedado patente la insignificancia que representa la actividad desarrollada por los individuos, tanto españoles como comunitarios para obtener recursos de vital importancia en el ámbito de beneficios reportados por la Seguridad Social o la obtención de certificados personales necesarios para dichos trámites. La capacitación

tecnológica en este ámbito, debería tener en cuenta la absoluta relevancia que la información, el manejo y la práctica puede aportar a la mejora de la situación socioeconómica del ciudadano. Siento prioritaria también en la educación formal, de cara a promover el efectivo traspaso o transferencia de conocimiento intergeneracional o a tener las competencias necesarias para una completa y productiva relación con los poderes públicos.

Esta política pública, que demuestra una declaración de intenciones y claro compromiso con los problemas estructurales que surgen de la brecha digital, debería ser consciente de que sus efectos tendrán un resultado visible y cuantificable no de forma inmediata. No ofreciendo una alternativa concreta ante la pérdida de derechos ante los ciudadanos que irremediablemente están en estos momentos víctimas de esta brecha. De forma simbólica y no vinculante debido a que no tiene carácter normativo ni fuerza jurídica, la *Carta de derechos digitales* propuesta por el Gobierno, expone dentro de los derechos de participación y conformación del espacio público lo siguiente:

“Se ofrecerán alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que no quieran o no puedan utilizar recursos digitales y no resulten obligadas a ello, en las mismas condiciones de igualdad” («Carta Derechos Digitales», 2021, p.20).

Una declaración que demuestra la intención de no dejar a nadie atrás pero sin ninguna obligación explícita para los mismos poderes públicos que elaboran las políticas redistributivas para eliminar de forma efectiva la desigualdad.

V. CONCLUSIÓN

El alcance del desarrollo tecnológico que actualmente forma parte de la realidad social está todavía por determinar. Avanzamos a pasos agigantados por un camino que incorpora las Nuevas Tecnologías de la Información como una fuente inagotable de progreso. Un horizonte plagado de un potencial ilimitado, se muestra ante la sociedad día tras día, cuando aparecen las nuevas aplicaciones en cualquier campo del conocimiento relacionado con el mundo digital. Sorprendente es más todavía cuando los progresos tecnológicos se realizan en un ámbito donde entra en juego el concepto inmaterial. Pues bien, ante tales avances, se podría considerar que eliminar los

problemas que adolecen de una mala salud en cuanto a la igualdad de nuestra sociedad sería tarea fácil. Tras un diagnóstico sobre el mismo nivel de oportunidades;

“se ha encendido el nivel de alarma a frente a los riesgos que conlleva la incorporación irreflexiva y acrítica de las nuevas tecnologías: deshumanización en las relaciones entre los hombres, pérdida de la identidad cultural, desigualdades en el acceso a la educación, mayor separación entre ricos y pobres” (Sicilia Llamas, 2004, p. 26).

En este trabajo sobre la Brecha digital y la *digital inequality* se evidencian los riesgos que una falta de toma de consideración acerca de las causas que derivan en la desigualdad estructural de la sociedad, pueden desembocar en un aumento mucho más significativo de la ya existente. Y es que la brecha digital contribuye a estigmatizar más aún si cabe a determinados colectivos que por el avance tecnológico se han quedado atrás. En primer lugar y como más evidente, la falta de recursos para el acceso a las nuevas tecnologías, la conexión a internet y la calidad del servicio es la primera barrera que se debe sortear. En el estudio se pone de manifiesto, que la vulnerabilidad de la población que no tiene suficientes recursos, es un blanco fácil para situarse fuera del sistema y en definitiva de la vida social. Y en este primer impedimento ya se han quedado atascadas las personas que cuando las nuevas tecnologías han sido imprescindibles para continuar con su formación, relacionarse, conseguir recursos e información se han visto desamparadas ante la pandemia de la Covid-19. La nueva situación sanitaria ha mostrado la verdadera cara de la desigualdad, evidenciando una realidad que hasta el momento no era tan relevante.

La segunda y tercera brecha digital, la de habilidades y de uso respectivamente, también se encuentran reflejadas en los datos analizados en esta investigación. La diferencia entre unos individuos a otros aumenta cuantitativa y cualitativamente atendiendo al nivel formativo y a la edad. El nivel formal de estudios se encuentra totalmente relacionado con el nivel de alfabetización que ha adquirido el usuario de internet, así como el número de competencias que puede desempeñar en este ámbito. La educación por lo tanto es la causa y la solución al mismo problema. No obstante, la causa es más compleja de analizar, puesto que al entrar en juego la variable de la edad,

se añade como una asignatura pendiente el aprendizaje continuo y constante a lo largo de la vida.

Así pues, un bajo nivel educativo con una avanzada edad, muestra el perfil dónde mayor vulnerabilidad hace estragos la desigualdad digital. Precisamente son los que más partido podrían sacarle sin duda a las nuevas tecnologías para mejorar su calidad de vida. Conexiones por doquier para eliminar los rastros de la soledad, nuevas amistades, información en tiempo real sobre su salud, ausencia de colas de espera y de desplazamientos, actividades de ocio ilimitadas. Pero en lugar de ello, la frustración y la poca consideración de una sociedad en la que han peleado sin denuedo, por el progreso de las nuevas generaciones sin tener los recursos con los que contamos en la actualidad, los excluye inexorablemente.

Mientras una nueva corriente se abre paso en los modelos de gobierno democráticos con la promoción de la participación de los ciudadanos en la actividad de los poderes públicos, los movimientos ciudadanos siguen surgiendo. Estamos ante una carrera a dos velocidades, en la cual el sistema público de participación ciudadana se queda atrás y no es capaz de atender las necesidades urgentes que promueven la resolución de problemas inmediatos. Parece una auténtica paradoja, puesto que la participación ciudadana se sustenta en la actualidad en herramientas digitales, consiguiendo una celeridad que antes no existía.

En esta investigación se muestra el potencial de las Nuevas Tecnologías de la Información incluso para quienes no han conseguido adquirir la capacidad para usarlas. No obstante, la frustración y la indignación no han sido barreras para tomar acción, más bien ha sido alicientes. Confiando en el alcance de las mismas y sobre todo en el uso que se le pueden dar para mejorar la vida de uno y la de los demás, activistas como Carlos San Juan el impulsor de la plataforma #soyMayorNOidiota, dan ejemplo de hasta donde se puede llegar con la ayuda y la transferencia de conocimientos intergeneracional. Precisamente, este es uno de los puntos fuertes para combatir la Brecha digital, en el marco del Plan Nacional de Competencias Digitales que se ha marcado el Gobierno de España para llegar al 2025 habiendo reducido considerablemente este problema. La formación y el aprendizaje a lo largo de la vida, de forma *peer to peer*, o con la ya transferencia de conocimientos intergeneracional, son las herramientas de las que se va a valer la implantación de esta política pública. ¿Pero,

de que sirve esta adquisición de competencias si tanto en la educación formal como en la del resto de la vida, no se pone el foco en la utilización de las nuevas tecnologías para hacer valer nuestros derechos como ciudadanos?. Los datos recogidos en el presente trabajo son claros al respecto, los ciudadanos que usan habitualmente internet no lo utilizan para beneficiarse de las ayudas que las políticas redistributivas ponen a su alcance para eliminar las desigualdades. ¿De qué sirve tener una herramienta que es capaz de mejorar tu vida, si no la usas? Lo que no es comprensible, es como en la sociedad del conocimiento, el desconocimiento es tan preocupante.

BIBLIOGRAFÍA

- Adell Argilés, R., & Betancor Nuez, G. (2021). Movimientos sociales en el siglo XXI: identidades y protesta. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (52), 15-19.
- Alonso-Muñoz, L., & Casero-Ripollés, A. (2017). Transparencia y monitorización en el entorno digital. Hacia una tipología de las plataformas impulsadas por la ciudadanía. *RLCS, Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 1351-1366. <https://doi.org/10.4185/RLCS>
- Asociación Española de Banca, Confederación Española de Cajas de Ahorros, & Unión Nacional de Cooperativas de Crédito. *Documento de firma de la actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca*. , (2022).
- Aznar Sánchez, T., & Rodríguez Elizalde, R. (2021). Educación, Justicia Social y Post-Pandemia en España. *Journal of Management and Business Education*, 4(2), 206-230. <https://doi.org/10.35564/jmbe.2021.0012>
- Bringel, B. (2017). Movimientos sociales y la nueva geopolítica de la indignación global. En B. Bringel & G. Pleyers (Eds.), *Protesta e indignación global: los movimientos sociales en el nuevo orden mundial* (CLACSO, pp. 29-36). <https://doi.org/10.2307/j.ctv253f509>
- Bringel, B., & Pleyers, G. (2017). *Protesta e indignación global. Los movimientos sociales en el nuevo orden mundial*. CLACSO.
- Calderón Gómez, D. (2019). Panorámica de la desigualdad digital en España: Operacionalización y dimensionamiento de las brechas digitales de accesibilidad, habilidades y formas de uso. *Arxius*, (41), 109-122. Recuperado de <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7605684>
- Calderón Gómez, D. (2019). Una aproximación a la evolución de la brecha digital entre la población joven en España (2006-2015). *Revista Española de Sociología (RES)*, 28(1), 27-44. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.16>
- Castillo-Esparcia, A., Castellero-Ostio, E., & Castillo-Díaz, A. (2020). Los think tanks en España. Análisis de sus estrategias de comunicación digitales. *Revista Latina de Comunicación Social*, (77), 253-273. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1457>
- Gentili, P., & Arata, N. (2017). Presentación movimientos sociales: cartografía de las luchas por la justicia. En B. Bringel & G. Pleyers (Eds.), *Protesta e indignación global. Los movimientos sociales en el nuevo orden mundial* (pp. 10-16). CLACSO.

- George Reyes, C. E., & Avello-Martinez, R. (2021). Alfabetización digital en la educación. Revisión sistemática de la producción científica en SCOPUS. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 21(66), 2-21.
- Giner Munuera, F. (2005). 15 Nuevas tecnologías y exclusión: hay vida más allá de internet. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (26), 69-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/368/36802606.pdf>
- Gobierno de España. (2021). Carta Derechos Digitales. En *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*.
- Gobierno de España. (2021). *Plan Nacional de Competencias Digitales* (pp. 1-72). pp. 1-72.
- Gómez Díaz de León, C. (2018). De la democracia participativa al gobierno abierto: hacia una delimitación conceptual. *Revista Política, Globalidad y Ciudadanía*, 4(7), 14-30.
- Gutiérrez Provecho, L., López Aguado, M., García Llamas, J. L., & Quintanal Díaz, J. (2021). La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. *SIPS-Pedagogía Social Revista Interuniversitaria*, 39, 123-138. <https://doi.org/10.7179/PSRI>
- Gutiérrez, A., & Tyner, K. (2012). Educación para los medios, alfabetización mediática y competencia digital. *Comunicar: Revista científica de Educomunicación*, (38), 4-7.
- Mantini, M. (2012). Movimientos sociales, comunidades virtuales y desarrollo. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 17, 135-161.
- Martín Romero, A. M. (2020). La brecha digital generacional. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social. Temas laborales*, 151, 77-93. Recuperado de <https://n9.cl/bx01c>
- Martínez Bravo, M. C., Sádaba Chalezquer, C., & Serrano-Puche, J. (2021). Meta-marco de la alfabetización digital: análisis comparado de marcos de competencias del Siglo XXI. *RELCS Revista Latina de Comunicación Social*, (79), 76-110. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2021-1508>
- Martínez López, O. (2020). Brecha digital educativa. Cuando el territorio es importante. *Sociedad e Infancias*, (4), 267-270. Recuperado de <https://n9.cl/rrlk9>
- Martínez-Heredia, N. (2020). Desafíos en la era digital actual: TIC y personas seniors de la Universidad de Granada (España). *Texto Livre. Linguagem e Tecnologia*, 13(1), 82-95. <https://doi.org/10.17851/1983-3652.13.1.82-95>
- Nova Pinzón, I., Alemán de la Garza, L. Y., & Gómez-Zermeño, M. G. (2017). Alfabetización Socio-Digital y Pedagogía Constructivista para superar la brecha digital. *Ensayos-Revista De La Facultad De Educación De Albacete*, 32(1), 33-47. Recuperado de <https://revista.uclm.es/index.php/ensayos/article/view/1233/pdf>

- Oliván Cortés, R. (2020). *Instituciones que aprenden. HIP: Un modelo de Innovación Pública para la Era post-Covid*. Andorra.
- Oszlak, O. (2020). *El Estado en la era exponencial* (I. N. de A. P. INAP, Ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Pleyers, G. (2017). Entre las redes sociales y las plazas. En B. Bringel & G. Pleyers (Eds.), *Protesta e indignación global: los movimientos sociales en el nuevo orden mundial* (pp. 37-45). CLACSO.
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2012). Gobierno abierto es la respuesta: ¿Cuál era la pregunta? *Más poder local*, 12, 14-22.
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno abierto y modernización de la Gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales. *Revista Enfoques* •, VIII, 99-125. Recuperado de <http://ssrn.com/abstract=1979133>
- Robles Morales, J. M., Molina Molina, Ó., & De Marco, S. (2012). Participación política digital y brecha digital política en España. Un estudio de las desigualdades digitales. *ARBOR, Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 188(756), 795-810. <https://doi.org/10.3989/arbor.2012.756n4012>
- Schulz, M. (2017). Futuros abiertos: luchas desde abajo. En B. Bringel & G. Pleyers (Eds.), *Protesta e indignación global: los movimientos sociales en el nuevo orden mundial*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv253f509>
- Senra Bustos, F. (2020). *LA BRECHA DIGITAL DE LOS SERVICIOS BANCARIOS: La España rural y los clientes Senior*. (p. 69). p. 69.
- Sicilia Llamas, M. G. (2004). Las nuevas tecnologías: ¿motor de cambio o de desigualdad? *Tecnología en Marcha*, 17(3), 24-32. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4835444>
- Torres Albero, C. (2017). Sociedad de la información y brecha digital en España. *Panorama social*, (25), 17-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6371386&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6371386>
- Torres Albero, C., Robles Morales, J. M., & Molina Molina, Ó. (2011). ¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de Internet. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 69(2), 371-392. <https://doi.org/10.3989/ris.2010.01.15>.