



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Vulnerabilidad social ante la administración electrónica

Trabajo Fin de Grado

Grado en Gestión y Administración Pública

AUTOR/A: Ruiz Montes, Mercedes

Tutor/a: Peset Mancebo, María Fernanda

Cotutor/a: Petrosyan, Luiza

Cotutor/a: Sixto Costoya, Andrea

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas

Vulnerabilidad social ante la administración electrónica

Trabajo Fin de Grado

Grado en Gestión y Administración Pública



AUTORA: MERCEDES RUIZ MONTES
CURSO ACADÉMICO: 2022-2023
TUTORAS: FERNANDA PESET Y LUIZA PETROSYAN

Mercedes Ruiz Montes

La vulnerabilidad de la sociedad ante la Administración electrónica.

Agradecimientos:

Me gustaría comenzar mi Trabajo de Fin de Grado dando las gracias a mi familia, mis padres y dos hermanos, por haber confiado siempre en mí y apoyarme a seguir hacia delante. También agradecer a todos mis compañeros, en especial a los que desde el primer curso han compartidos conmigo esfuerzos y aprendizajes. Y especialmente a mis profesores, de todos he intentado aprender al máximo y me han ayudado por mi paso por la universidad.

Tabla de contenido

INDICE DE GRÁFICOS:	3
ÍNDICE DE SIGLAS UTILIZADAS EN EL TFG/ ACRÓNIMOS:	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación	5
1.2 Objeto y objetivos del trabajo	7
1.3 Justificación de las asignaturas utilizadas	8
1.4 Metodología y plan de trabajo.	9
2. CONTEXTO: LA VULNERABILIDAD DE LA SOCIEDAD ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.	10
2.1 Marco normativo o legal de la Administración Electrónica.	12
2.2 Marco Teórico	16
2.2.1 Concepto Administración Electrónica	16
2.2.2 Exclusión social debido a la digitalización	18
2.2.3 Brecha digital	21
2.2.4. Inclusión digital	27
2.2.5 Alfabetización digital	28
3. ANÁLISIS DEL ESTUDIO: VULNERABILIDAD DE LA SOCIEDAD FRENTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA.	31
3.1 La Brecha Digital y su Incapacidad para superar la Pobreza Severa en la Comunitat Valenciana.	31
3.2 El difícil despliegue del IMV: Dificultad de acceso al IMV de la población en situación de pobreza severa y exclusión social.	35
4. DISCUSIÓN	42
5. PROPUESTAS DE MEJORA	51
6. BLIBIOGRAFÍA	56
8.1 Anexos	59
Anexo leyes	59

INDICE DE GRÁFICOS:

Gráfico 1: La tasa de pobreza severa en España y en la Comunidad Valenciana.....	32
Gráfico 2: tasa de pobreza y pobreza severa en la Comunidad Valenciana 2022.....	32
Gráfico 3: tasa de pobreza severa por sexo en la Comunidad Valenciana 2022.....	33
Gráfico 4: tasa de pobreza severa por edad en la Comunidad Valenciana	34
Gráfico 5: tasa de pobreza severa por hábitat en la Comunidad Valenciana 2022	34
Gráfico 6: Número de los expedientes de solicitud del Ingreso Mínimo Vital tramitados por la Seguridad Social en España y en la Comunitat Valenciana 2021	36
Gráfico 7:Número y situación de los expedientes de solicitud del Ingreso Mínimo Vital tramitados por la Seguridad Social en la Comunitat Valenciana y España 2021	37
Gráfico 8: Porcentaje de personas en situación de pobreza severa y proporción de personas beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital sobre la población en pobreza severa de la Comunitat Valenciana y España.....	38
Gráfico 9: Distribución del total de hogares y de los hogares en pobreza severa de la Comunitat Valenciana y España, según información recibida sobre el Ingreso Mínimo Vital 2021.	39
Gráfico 10: Distribución del total de hogares y de los hogares en pobreza severa de la Comunitat Valenciana y España, según estado actual de la solicitud del Ingreso Mínimo Vital (2021).....	40
Gráfico 11: Porcentaje de hogares beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital en la Comunitat Valenciana y España, según tipo de hogar (2021).	41

Mercedes Ruiz Montes

La vulnerabilidad de la sociedad ante la Administración electrónica.

ÍNDICE DE SIGLAS UTILIZADAS EN EL TFG/ ACRÓNIMOS:

ECV: Encuesta de Condiciones de Vida

IMV: Ingreso Mínimo Vital

INE: Instituto Nacional de Estadística

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

ODS: Objetivos del Desarrollo Sostenible

OEA: Organización de Estados Americanos

TFG: Trabajo de Fin de Grado

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Unesco: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

El objeto del estudio es identificar la vulnerabilidad de la ciudadanía frente a la administración electrónica.

En la actualidad, la meta primordial de la Administración Pública consiste en brindar a los ciudadanos la posibilidad de interactuar con ella mediante plataformas en línea. Este enfoque tiene como propósito agilizar y optimizar las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos, al mismo tiempo que busca reducir costos y tiempos de espera.

Las interacciones electrónicas entre la ciudadanía y la administración han evolucionado de ser una elección para convertirse en una necesidad imperante. Sin embargo, el uso de Internet para realizar trámites con la Administración Pública presenta desafíos como la falta de habilidades digitales, la ausencia de herramientas para llevar a cabo estos procesos y la desconfianza en el entorno digital. Estos aspectos deben abordarse para fomentar una mayor inclusión digital, reducir la brecha digital y proporcionar soluciones efectivas que contrarresten la desigualdad, la vulnerabilidad y la exclusión social derivadas del proceso de digitalización.

Palabras clave: vulnerabilidad social, Administración electrónica, interacciones electrónicas, inclusión digital, exclusión social, proceso de digitalización, alfabetización digital, brecha digital.

Justificació

L'objecte de l'estudi és identificar la vulnerabilitat de la ciutadania davant de l'administració electrònica. En l'actualitat, la meta primordial de l'Administració Pública consisteix a oferir als ciutadans la possibilitat d'interactuar amb ella mitjançant plataformes en línia. Aquest enfocament té com a propòsit agilitzar i optimitzar les relacions entre l'Administració Pública i els ciutadans, alhora que busca reduir costos i temps d'espera. Les interaccions electròniques entre la ciutadania i l'administració han evolucionat de ser una opció a convertir-se en una necessitat urgent. No obstant això, l'ús d'Internet per realitzar tràmits amb l'Administració Pública presenta reptes com la manca d'habilitats digitals, l'absència

d'eines per dur a terme aquests processos i la desconfiança en l'entorn digital. Aquests aspectes han d'abordar-se per fomentar una major inclusió digital, reduir la bretxa digital i proporcionar solucions efectives que contrarestin la desigualtat, la vulnerabilitat i l'exclusió social derivades del procés de digitalització.

Paraules clau: vulnerabilitat social, Administració electrònica, interaccions electròniques, inclusió digital, exclusió social, procés de digitalització, alfabetització digital, bretxa digital.

Justifacation

The objective of the study is to identify the vulnerability of citizens in the face of electronic administration. Currently, the primary goal of Public Administration is to provide citizens with the opportunity to interact with it through online platforms. This approach aims to streamline and optimize the relationship between Public Administration and citizens, while also seeking to reduce costs and waiting times. Electronic interactions between citizens and administration have evolved from being a choice to becoming an urgent necessity. However, the use of the Internet for procedures with Public Administration presents challenges such as a lack of digital skills, absence of tools to carry out these processes, and distrust in the digital environment. These aspects must be addressed to promote greater digital inclusion, reduce the digital divide, and provide effective solutions to counteract the inequality, vulnerability, and social exclusion resulting from the digitization process.

Keywords: social vulnerability, electronic administration, electronic interactions, digital inclusion, social exclusion, digitization process, digital literacy, digital divide.

1.2 Objeto y objetivos del trabajo

-Objetivo General:

El objetivo general de este estudio es examinar las dificultades que experimentan los colectivos vulnerables al intentar acceder y utilizar servicios esenciales a través de plataformas digitales administrativas. Se enfocará en identificar las barreras y desafíos que enfrentan en este proceso debido a la brecha digital.

-Objetivos Específicos:

Realizar una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la digitalización de servicios y la exclusión social, con el fin de identificar los principales hallazgos y tendencias en este campo.

Recopilar datos cualitativos y cuantitativos mediante métodos mixtos para evaluar la relación entre la brecha digital, la exclusión social y el acceso a servicios como el IMV, desafíos experimentados por personas en situación de vulnerabilidad en el acceso y solicitud del Ingreso Mínimo Vital (IMV) a través de plataformas digitales. Este estudio de caso detallado examinará los procesos, barreras y desafíos específicos que enfrentan, con el objetivo de comprender mejor la interacción entre la exclusión social y la administración electrónica.

Analizar los datos recopilados en el estudio de caso y en la investigación cuantitativa para evaluar la relación entre la brecha digital, la exclusión social y el acceso a servicios como el IMV, utilizando técnicas estadísticas para identificar patrones y tendencias significativas.

Extraer conclusiones clave del estudio, discutiendo sus implicaciones para la política y la práctica, así como las limitaciones del estudio. Además, identificar posibles estrategias para abordar la vulnerabilidad social en el contexto de la digitalización de servicios, proponiendo recomendaciones prácticas para promover la inclusión digital y reducir la exclusión social.

1.3 Justificación de las asignaturas utilizadas

Mi trabajo se relaciona con las siguientes asignaturas estudiadas a lo largo de la carrera:

-Derecho Constitucional: basada en el estudio, comprensión y desarrollo de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución Española.

-Políticas Públicas y Técnicas de Participación ciudadana: se estudian políticas públicas determinadas y la importancia de la ciudadanía en estas.

-Derecho Administrativo: ayuda a una eficaz lectura y comprensión de los textos.

-Planes de igualdad: esta asignatura se centra en defensa de la igualdad de los derechos de los ciudadanos. Por lo que en mi TFG será útil para detectar los derechos que las administraciones electrónicas vulneran.

-Gestión del documento electrónico: se estudia los distintos tipos de documentos electrónicos que hay, así como el acceso a ellos o portales abiertos públicos de la administración, por lo que es más sencillo a la hora de encontrar los defectos o no facilidades de estos portales o trámites.

-Gestión Jurídico Administrativa: se centra en la correcta interpretación y comprensión de las leyes.

-Dirección Estratégica de Organizaciones Públicas: profundiza sobre el funcionamiento de las Administraciones Públicas y su estructura funcional.

-Metodología del TFG: nos orienta para la realización del TFG, búsqueda de documentación, organización y maquetación en la preparación del TFG.

-Informes y Dictámenes Administrativos: elaboración de textos administrativos, contenidos en la estructuración y comprensión de documentos institucionales, además se centra en la evolución de los documentos en papel a los documentos electrónico.

1.4 Metodología y plan de trabajo.

La metodología propuesta consta de varios pasos interrelacionados para abordar el objetivo general del estudio.

En primer lugar, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la digitalización de servicios y la exclusión social, esto implica buscar autores que hayan abordado la relación entre la Administración Electrónica y la vulnerabilidad social, así como analizar las regulaciones y legislaciones pertinentes que influyan en este ámbito.

Una vez recopilada la información relevante sobre la brecha digital y su incapacidad para superar la pobreza severa se procederá a la recolección de datos utilizando métodos mixtos para obtener tanto datos cualitativos como cuantitativos, para evaluar el acceso y uso de la tecnología en diferentes grupos socioeconómicos, incluidos aquellos que enfrentan dificultades para acceder a servicios digitales centrándonos en el Ingreso Mínimo Vital (IMV). Además, se recopilará información adicional de fuentes secundarias.

Posteriormente, se llevará a cabo un análisis de los datos recopilados para identificar patrones y temas emergentes relacionados con la vulnerabilidad social y la Administración Electrónica. Se utilizarán técnicas estadísticas para analizar los datos cuantitativos y evaluar la relación entre la brecha digital, la exclusión social y el acceso a servicios como el IMV.

En paralelo, se realizará un estudio de caso detallado sobre la dificultad de las personas vulnerables para acceder al IMV a través de plataformas digitales. Se analizarán los procesos, barreras y desafíos específicos que enfrentan estas personas al utilizar la Administración Electrónica para solicitar el IMV. Los hallazgos del estudio de caso se compararán con los resultados de la revisión de literatura y el análisis de datos para obtener una perspectiva completa.

Finalmente, basándose en los hallazgos del estudio, se desarrollarán recomendaciones prácticas para promover la inclusión de grupos vulnerables en la Administración Electrónica. Estas recomendaciones incluirán estrategias específicas para abordar las barreras identificadas y mejorar el acceso y la participación en servicios digitales.

2. CONTEXTO: LA VULNERABILIDAD DE LA SOCIEDAD ANTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

La transición de un modelo administrativo basado en el papel y la atención personal, a una administración electrónica, representa una transformación integral en la gestión gubernamental.

Este proceso abarca desde la digitalización de documentos hasta la implementación de infraestructuras tecnológicas, el establecimiento de plataformas en línea, la adopción de firmas electrónicas y certificación digital, la formación del personal, la promoción de la participación ciudadana y la evaluación continua de los resultados.

El objetivo principal es mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad mediante la integración de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con un enfoque centrado en la adaptación constante a los avances tecnológicos.

A lo largo de la última década, la Administración Electrónica ha experimentado una consolidación como enfoque integral para optimizar la eficiencia administrativa mediante el empleo de las nuevas tecnologías. Los gobiernos han implementado portales en línea y servicios electrónicos para facilitar la interacción con los ciudadanos.

En la actualidad, la evolución continúa y la completa digitalización son evidentes, impulsadas por avances tecnológicos como la inteligencia artificial, computación en la nube y movilidad.

La pandemia de COVID-19 ha sido un gran acelerador para la adopción de servicios en línea, teletrabajo y soluciones digitales en la administración pública. La pandemia ha dejado una profunda impronta en la gestión de la administración pública, transformando de manera significativa la manera en que se llevan a cabo los procesos administrativos. Este impacto se ha manifestado en diversos aspectos clave, destacando la necesidad de adaptación y cambio en respuesta a los desafíos impuestos por la crisis sanitaria.

Una de las transformaciones más evidentes ha sido el rápido aumento de la demanda de servicios gubernamentales en línea. Con las restricciones de movimiento y los confinamientos, los ciudadanos han recurrido a plataformas digitales para acceder a servicios esenciales, realizar trámites y obtener información actualizada. Esta creciente dependencia de los servicios en línea ha acelerado la digitalización de procesos administrativos, llevando a una mayor eficiencia operativa y a la optimización de la prestación de servicios.

En resumen, la pandemia ha ejercido una influencia transformadora en la Administración Pública, catalizando la adopción acelerada de servicios en línea, teletrabajo y soluciones digitales. Estos cambios no solo han permitido una respuesta efectiva a los desafíos presentados por la crisis, sino que también han sentado las bases para una administración más ágil, eficiente y adaptable a los cambios en el futuro.

A medida que las tecnologías avanzan rápidamente, se espera que la administración electrónica evolucione continuamente para adaptarse a las cambiantes necesidades y expectativas de la sociedad. La integración de innovaciones como la inteligencia artificial, analítica de datos avanzada y la automatización se proyecta para optimizar la toma de decisiones gubernamentales y proporcionar servicios más personalizados. Además, se prevé una mejora constante en las plataformas en línea, centrándose en la utilidad, el diseño y la funcionalidad para facilitar la participación ciudadana y mejorar la experiencia del usuario.

No obstante, esta transición digital no afecta a todos por igual, especialmente a los grupos vulnerables de la sociedad. Las personas vulnerables enfrentan diversas barreras al interactuar con la Administración Electrónica, lo que limita su acceso y participación en los servicios digitales gubernamentales.

La brecha digital, que refleja las disparidades en el acceso y uso de la tecnología, se manifiesta a través de varias barreras. Las principales son la brecha de acceso, que se refiere a la posibilidad que tienen las personas de acceder a este recurso; la brecha de uso, que implica desconocimientos o falta de competencias digitales dificultando el manejo de

internet; y la brecha de calidad de uso, relacionada con la falta de conocimientos adecuados para hacer un buen uso de la red y aprovechar al máximo sus recursos.

Estas barreras varían según contextos geográficos, socioeconómicos y culturales, y abordar la brecha digital implica implementar estrategias inclusivas que consideren estas distintas dimensiones.

Abordar la brecha digital es esencial para garantizar una transición inclusiva hacia la administración electrónica. Estrategias inclusivas que consideren las necesidades específicas de los grupos vulnerables son fundamentales, esto implica el diseño de plataformas accesibles, programas de alfabetización digital, asistencia técnica, abordar preocupaciones de privacidad y seguridad, y garantizar la disponibilidad de información en varios idiomas y que sean culturalmente relevantes.

La participación de las comunidades afectadas en el diseño y desarrollo de servicios electrónicos también es crucial para superar estas barreras y lograr una administración electrónica verdaderamente inclusiva.

Esta introducción aborda la dualidad de la administración electrónica como un medio para mejorar la eficiencia gubernamental y el acceso a servicios, al tiempo que destaca la necesidad crítica de abordar la brecha digital para garantizar una implementación equitativa y accesible para todos los ciudadanos.

2.1 Marco normativo o legal de la Administración Electrónica.

Para entender la transición de una Administración Pública basada en documentos impresos a una completamente informatizada y digitalizada en España, se examina la evolución del marco legal pertinente. La normativa que ha guiado la implementación de la Administración electrónica sigue la siguiente secuencia:

1. **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:** esta ley establece normas generales para el procedimiento administrativo común en todas las administraciones públicas en España. Incluye

disposiciones sobre el registro electrónico, actuaciones administrativas, notificaciones electrónicas, silencio administrativo, recursos administrativos y colaboración entre administraciones.

2. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: esta ley regula la organización y funcionamiento del sector público en España. Contiene disposiciones sobre principios de actuación, órganos colegiados, contratos del sector público, responsabilidad patrimonial, colaboración entre administraciones, participación ciudadana y régimen disciplinario.

Según Cerrillo i Martínez (2019),

“la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados “(Cerrillo i Martínez, 2019, p. 7).

La disponibilidad de documentos y registros en formato electrónico contribuye significativamente al cumplimiento de los requisitos de transparencia, ya que posibilita la entrega rápida, precisa y actualizada de información a aquellos interesados.

Desde las leyes 39/2015 y 40/2015 se fomenta la integración habitual de tecnologías electrónicas en las actividades de las Administraciones Públicas, impulsando así de manera activa el proceso de digitalización en estas instituciones.

Dentro de los principios establecidos en estas leyes se encuentra el de eficacia, el cual insta a las Administraciones Públicas a perseguir constantemente la optimización de sus procesos y acciones. Para garantizar la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos, es esencial que la Administración Pública se adapte de forma continua al entorno en el que opera y esté en sintonía con los cambios en la sociedad. En un contexto en el que la comunicación mayoritaria se realiza a través de medios electrónicos, resulta fundamental que la

administración avance en esa dirección.

De modo que, como bien dicen De la Haza (2006) para que se dé una modernización en la Administración Pública es necesario que se ponga en marcha uno de los primeros fundamentos de esta, que es el principio de eficacia.

Hay que tener en cuenta que este avance en la administración no favorece por igual a todos los grupos sociales, ya que como dicen Manzanera-Román y Haz-Gómez (2021),

"El avance hecho por todas ellas en el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía en su relación con las administraciones públicas ha sido significativo, aunque no ha sido equivalente con el realizado en cuanto al grado de sensibilización y compromiso con colectivos vulnerables como el de las personas mayores" (p. 163).

Además, se mencionan otras leyes importantes que respaldan la Administración Electrónica:

3. La Ley 30/1992, promulgada el 26 de noviembre, establece el marco legal que regula el funcionamiento de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común en España.

Esta normativa, que precede a las leyes mencionadas, define el marco jurídico que regula la estructura y operaciones de las entidades gubernamentales. Contiene disposiciones relacionadas con el alcance de su aplicación, principios de acción, derechos de los ciudadanos, procedimientos administrativos, actos gubernamentales, responsabilidades administrativas y la colaboración entre estas entidades.

4. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos: esta ley tiene como objetivo facilitar y promover el uso de medios electrónicos en las relaciones entre ciudadanos y administraciones públicas. Destaca la obligación de ofrecer servicios electrónicos, el derecho a relacionarse electrónicamente, la identificación electrónica, la promoción de la administración electrónica y la garantía de accesibilidad y usabilidad.

5. Ley Orgánica 15/1999: Protección de Datos de Carácter Personal: esta ley, promulgada en 1999, establece normas para garantizar la privacidad y el tratamiento adecuado de la información personal. Incluye disposiciones sobre el ámbito de aplicación, principios de protección de datos, derechos de los ciudadanos, registro de ficheros, medidas de seguridad, transferencia internacional de datos y creación de la Agencia Española de Protección de Datos.

6. Real Decreto 3/2010 y Real Decreto 4/2010: estos decretos, promulgados en 2010, se centran en la contratación pública y la factura electrónica. El Real Decreto 3/2010 regula la contratación electrónica, mientras que el Real Decreto 4/2010 se enfoca en la factura electrónica, estableciendo normas sobre la obligatoriedad, contenido y formato de las facturas electrónicas.

7. Ley 19/2013: Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno: esta ley, de 2013, tiene como objetivo fomentar la transparencia y garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública. Incluye disposiciones sobre principios de transparencia, derecho de acceso a la información, obligaciones de publicidad activa, protección de datos personales, creación del Portal de Transparencia, buen gobierno y sanciones por incumplimiento.

El marco legal en España evidencia un firme compromiso con la modernización administrativa, donde se colocan en primer plano valores como la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana mediante la Administración electrónica. Este enfoque representa un paso crucial hacia una gestión pública más ágil y transparente, permitiendo una interacción más fluida entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales.

Sin embargo, es importante reconocer que este avance tecnológico no llega de manera equitativa a todos los estratos sociales, se evidencian brechas digitales que reflejan desigualdades en el acceso y uso de las herramientas tecnológicas, lo cual puede excluir a ciertos grupos de la población de los beneficios de la Administración electrónica.

Por lo tanto, es esencial abordar estas disparidades para garantizar una implementación inclusiva de la Administración electrónica, esto implica la adopción de medidas específicas orientadas a cerrar las brechas digitales y asegurar que todos los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o de otro tipo, puedan acceder y utilizar plenamente los servicios y recursos ofrecidos por la Administración electrónica.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Concepto Administración Electrónica

Los gobiernos y, por ende, las administraciones públicas se ven constantemente inmersos en procesos de modernización. En este sentido, el continuo avance de la Administración Electrónica desempeña un papel crucial en la actualización y modernización de los gobiernos, por lo tanto, al hablar de Administración Electrónica, es natural hacer referencia al concepto de Gobierno electrónico o e-Government, tal como lo define la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): *“el uso de información y tecnologías de comunicación, y particularmente Internet, como herramientas para alcanzar un mejor gobierno”* (OCDE, 2003, p.14).

Además, el documento trata tres elementos cruciales: la integración de internet en el ámbito gubernamental, la eficacia en la prestación de servicios públicos y la habilidad del sector público para adaptarse y transformarse.

La Organización de Estados Americanos (OEA) define e-goverment como:

“el uso de las Tecnologías de información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones del gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (OEA, 2015.)

Así, podemos situar el estudio de la Administración Electrónica dentro del ámbito del Gobierno y la Administración Pública, dado que todos los esfuerzos de desarrollo se orientan principalmente hacia la mejora de la gestión pública y las políticas de modernización.

La concepción de Administración Electrónica se refiere a la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los sistemas administrativos estatales. Esta integración implica una transformación de las oficinas tradicionales, migrando los procesos basados en papel hacia procesos electrónicos, y reconociendo a las vías electrónicas como un nuevo medio para establecer relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos o las empresas.

Las Administraciones Públicas se enfrentan el desafío de elevar su eficiencia, productividad y la calidad de sus servicios a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ya que estas pueden ser herramientas efectivas para abordar dichos desafíos, es crucial que se combine el uso de las TIC con cambios organizativos y nuevas actitudes orientadas a mejorar los servicios públicos.

Desde un punto de vista más tecnológico, Criado Grande y Ramilo Araujo (2001) proponen la definición de e-Administración *como*

“la adopción de tecnologías de información y comunicación por las administraciones públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, Intranets, etc...” (Criado Grande, Ramilo Araujo, & Salvador Serna, 2001, p. 9).

Además, los autores afirman que la mayoría de la población, incluso los más desfavorecidos, disponen de un teléfono móvil que les permite el acceso a estos servicios.

Este análisis realizado por los autores subraya la importancia de que las administraciones públicas adopten tecnologías de información y comunicación para establecer conexiones e interacciones con diversas organizaciones y personas. Se destaca que esto se lleva a cabo a través de una variedad de canales, que incluyen las páginas web institucionales, el correo electrónico y otras herramientas tecnológicas como teléfonos móviles, iPad e Intranets. Reconoce que la mayoría de la población, incluso aquellos en situaciones desfavorables, tienen acceso a teléfonos móviles, lo que les permite beneficiarse de estos servicios y participar en la e-Administración. En resumen, los autores resaltan cómo la tecnología puede ser una herramienta poderosa para promover la inclusión y la participación ciudadana en los procesos administrativos.

Aunque la e-Administración ofrece una amplia gama de servicios públicos accesibles en línea, es importante reconocer que la transición hacia lo digital puede generar exclusiones significativas. Si bien es cierto que cada vez más personas tienen acceso a teléfonos móviles, no todos cuentan con la infraestructura o las habilidades necesarias para utilizar eficazmente

los servicios en línea. Por ejemplo, algunos ciudadanos pueden carecer de acceso a internet o pueden tener limitaciones de habilidades digitales, lo que les dificulta aprovechar plenamente los servicios electrónicos ofrecidos por las Administraciones Públicas.

La digitalización de los servicios públicos puede dejar atrás a aquellos que no tienen acceso a internet o que no están familiarizados con las nuevas tecnologías. Esto puede resultar en una brecha digital que excluya a ciertos grupos de la población, como personas mayores, personas con discapacidades o personas en áreas rurales con acceso limitado a la conectividad digital. Por lo tanto, es fundamental que las administraciones públicas no solo ofrezcan servicios en línea, sino que también implementen estrategias para garantizar que todos los ciudadanos tengan igualdad de acceso y oportunidades para participar en la e-Administración. Esto implica proporcionar apoyo técnico, capacitación digital y alternativas de acceso para aquellos que puedan enfrentar barreras para el uso de servicios en línea.

Esta brecha fue determinante en los meses del confinamiento por COVID en las que gran número de ciudadanos se vieron totalmente aislados a la hora de recibir información sobre ayudas y recursos.

2.2.2 Exclusión social debido a la digitalización

Antes de comenzar a definir la brecha digital hablaré sobre el concepto de exclusión social, ya que ambos están relacionados.

Para Esteban y Losa (2015), la exclusión social se define como:

"un proceso mediante el cual ciertos individuos son empujados al margen de la sociedad y se les impide participar plenamente debido a su pobreza, la falta de competencias básicas y oportunidades de aprendizaje permanente, o como resultado de la discriminación" (p. 4).

Como vemos define la exclusión social como un proceso en el cual ciertos individuos son marginados de la sociedad y se les impide participar plenamente debido a factores como la pobreza, la falta de competencias básicas y oportunidades de aprendizaje permanente, es decir, la exclusión social implica la privación de participación plena en la sociedad debido

a diversos obstáculos que enfrentan las personas, ya sea económicos, educativos o discriminatorios.

Según Meneses (2011) *“la exclusión social es un proceso dinámico y acumulativo de barreras y dificultades que apartan de la participación en la vida social a personas, familias, grupos y regiones, con relaciones desiguales con el resto de la sociedad”* (p.53).

El autor define la exclusión social como un proceso dinámico y acumulativo de barreras y dificultades que resultan en la marginación de individuos, familias, grupos y regiones de la participación en la vida social, mientras que también resalta las relaciones desiguales que enfrentan con el resto de la sociedad. Esto sugiere que la exclusión social va más allá de simplemente no participar en la vida social, ya que también implica desigualdades en conexiones y oportunidades en comparación con otros miembros de la sociedad.

Según Cabrera (2005), el autor habla de la exclusión social como estructural, ya que sus causas no se encuentran a nivel individual, sino que están arraigadas en la manera en que se estructuran las sociedades. Además, nos habla sobre la exclusión social como no estática, más bien, es un fenómeno que cambia con el tiempo y es dinámico. Puede experimentar modificaciones en diversas direcciones a lo largo del tiempo. La exclusión social implica especialmente relaciones desiguales en el acceso a los recursos en comparación con el resto de la sociedad. Estas relaciones desiguales contribuyen a la exclusión de ciertos grupos o individuos.

Por último, la exclusión social no se limita a un aspecto o causa específica, sino que es un fenómeno complejo que involucra múltiples dimensiones y está arraigado en la estructura y dinámica de la sociedad.

En palabras de Granado (2019) *“El hecho de la global accesibilidad hace pensar en una igualdad de uso y, por tanto, una ausencia de exclusión. Nada más lejos de la realidad. Ciertamente la exclusión no sólo existe, sino que puede alcanzar límites de extrema gravedad”* (p. 33).

El autor está expresando que, a primera vista, la accesibilidad global a la tecnología puede dar la impresión de que todos tienen igualdad de oportunidades en su uso, lo que sugeriría

la ausencia de exclusión. Sin embargo, el autor sostiene que esto no es cierto, a pesar de la disponibilidad generalizada de tecnología, la exclusión social persiste y puede llegar a niveles extremadamente graves.

El hecho de que las personas tengan acceso a la tecnología no garantiza que todos la utilicen de manera igualitaria o tengan las mismas oportunidades, ya que como hemos mencionado anteriormente, la exclusión puede manifestarse de diversas maneras, como diferencias en la capacitación digital, acceso a internet de calidad, recursos económicos para adquirir dispositivos tecnológicos o incluso barreras culturales o sociales que limiten la participación en el mundo digital.

Por lo tanto, el autor nos recuerda que la exclusión social no se limita simplemente al acceso a la tecnología, sino que también se relaciona con la capacidad de utilizarla de manera efectiva y participar plenamente en la sociedad digital. La existencia de esta exclusión, a pesar de la accesibilidad global a la tecnología, resalta la importancia de abordar las disparidades sociales y económicas que subyacen en la brecha digital, ya que no todas las personas se encuentran ante las mismas posibilidades o facilidades a la hora de acceder a internet, tanto por problemas económicos como la falta de conocimientos, estas personas sufren un impacto negativo, ya que han quedado en situación de desventaja y vulnerables con respecto a todas aquellas personas que sí se han adaptado.

La comunicación presencial en los organismos públicos, a partir de la pandemia, ha sido de gran dificultad, incluso solicitar cita previa ha sido una barrera totalmente infranqueable para un gran número de ciudadanos, ya que los servicios telefónicos estaban totalmente colapsados. También el hecho de no ser personas físicas quienes atiende o guían, sino ordenadores, provocan inseguridad y desconfianza a la ciudadanía.

La exclusión social se produce cuando unas personas cuentan con más dificultad que otras debido a su situación personal, a la hora de acceder a las oportunidades y servicios, esto dificulta que las personas vulnerables a ello puedan llevar una vida digna y feliz en el llamado sistema de bienestar social, manifestándose por lo general en no poder acceder a la información que en muchos casos sería de ayuda para acceder a los servicios

administrativos, ya que todas las personas cuentan con una serie de derechos que deberían frenar o evitar esta situación de exclusión, al deber de ser tratados con igualdad ante la ley y a participar plenamente en la sociedad en la que viven.

Atendiendo a las ideas de Coeckelbergh (2020) la completa digitalización puede no ser siempre beneficiosa, ya que en ciertos casos puede resultar perjudicial, especialmente para individuos que carecen de la habilidad necesaria para utilizar adecuadamente dispositivos como cajeros automáticos u otros similares que se emplean para realizar tareas importantes.

La exclusión social derivada de la digitalización resalta que las nuevas tecnologías pueden generar desigualdades económicas y sociales. Sin embargo, estos desequilibrios no están limitados únicamente a factores socioeconómicos, sino que también incluyen otros como la edad o el género. Estas disparidades resultantes dan origen a lo que se conoce como brecha digital, la cual no solo se refiere al acceso a Internet, sino que también está relacionada con las habilidades y competencias necesarias para comprender y utilizar las nuevas tecnologías.

En resumen, existe un segmento de la población que, debido a circunstancias personales, sociales, económicas o laborales, se encuentra en una posición de desventaja y vulnerabilidad cuando se enfrenta a la necesidad de interactuar a través de la Administración electrónica.

2.2.3 Brecha digital

Una vez que se ha definido la exclusión social, para abordar el tema de la brecha digital, me baso en la definición de los autores Agustín y Clavero (2010) estos autores la conceptualizan como un fenómeno presente en las dinámicas de inclusión y exclusión socioeconómica en el contexto globalizado, para los autores, la brecha digital emerge a partir de las diferencias económicas y sociales preexistentes, actuando como un elemento que refuerza y profundiza estas desigualdades, destacan que la brecha digital ya no se limita únicamente al acceso a Internet, sino que está estrechamente ligada a las habilidades y competencias necesarias para utilizar eficazmente las nuevas tecnologías, por lo tanto, la brecha digital también abarca dimensiones políticas y educativas, ya que está relacionada con las disparidades en el acceso

a la educación y, en consecuencia, con la imperiosa necesidad de implementar políticas de alfabetización digital.

Tapia (2011) identifica dos formas de brecha digital: la horizontal y la vertical. Cuando se hace referencia a la primera, se alude a las desigualdades a nivel global, indicando que los países menos desarrollados enfrentan dificultades para aprovechar las nuevas tecnologías y ubicarse en la Sociedad de la Información. En cuanto a la brecha digital vertical, esta incide en la dimensión socioeconómica, refiriéndose a las diferencias en el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) según variables como la edad, el género, el nivel educativo, la ocupación, el idioma entre otros.

De esta manera, el autor concluye que factores como el nivel educativo, el tipo de ocupación, el estatus económico, la edad y el género son relevantes al considerar las posibilidades de acceso a las TIC. Además, destaca que ciertos grupos, debido a circunstancias personales o sociales, son más propensos a experimentar la brecha digital de manera más severa. En este sentido, señala tres criterios determinantes: el género, el lugar de residencia y la edad, que resultan en la brecha digital de género, brecha generacional y brecha territorial.

Según estudios realizados por autores como Brunet y Belzunegui (2006), se evidencia la formación de sistemas de comunicación paralelos. En un extremo se ubican aquellos individuos con educación, ingresos y conexiones físicas, quienes disfrutan de un acceso rápido y económico a una abundante cantidad de información. Por otro lado, están aquellos que carecen de acceso, disponen de menor información, la cual tiende a ser más desactualizada, y enfrentan costos de acceso más elevados.

Una definición clara y cercana al concepto de brecha digital es la que nos proporciona Busquet, J. y Uribe, A.C. (2011), quienes explica como la brecha digital representa la desigualdad surgida con la llegada de la sociedad de la información entre aquellos individuos o grupos que tienen acceso a Internet y las TIC, y aquellos que carecen de acceso. Esta disparidad se origina por razones tecnológicas, geográficas, económicas, sociales y culturales. Sin embargo, los autores subrayan que la brecha digital refleja las desigualdades

sociales presentes en diversos países. En consecuencia, sostienen que las inversiones tecnológicas y la promoción del acceso digital no deben ser las únicas estrategias para abordar estas desigualdades, sino que también se deben implementar políticas destinadas a combatir las causas fundamentales de la desigualdad y la pobreza.

Del mismo modo, otro ejemplo de brecha digital es la falta de conexión a internet de muchas zonas rurales de España, esto tomó una gran importancia en la cuarentena que vivió España en el 2020 a causa del COVID-19, donde se comenzaron a dar clases online y muchos/as alumnos/as no disponían de una conexión a internet o de algún dispositivo electrónico para el seguimiento de esas clases virtuales.

Muchos hogares españoles de clase baja no disponían en esos momentos de ordenadores o impresoras que facilitaran el trabajo del alumnado en el hogar. El número de ordenadores insuficientes o con programas muy anticuados, el desconocimiento absoluto por parte de muchos padres para dirigir el trabajo educativo de manera online en alumnos de menor edad.

En este sentido, Camacho (2005) identifica tres categorías de brecha digital. En primer lugar, está la brecha de acceso, que se origina a partir de las disparidades entre las personas que tienen o no acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. En segundo lugar, encontramos la brecha de uso, que se refiere a las diferencias entre aquellos que saben aprovechar estas tecnologías y aquellos que no. Por último, la brecha de calidad de uso se basa en las discrepancias entre los usuarios.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021), a pesar del aumento en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los hogares en los últimos años, persiste una brecha digital derivada de tres factores principales. El primer factor se relaciona con la falta de infraestructuras en las zonas rurales, el segundo factor con la falta de conocimientos informáticos y el tercer factor con el escaso interés en comprender las oportunidades que la sociedad de la información puede ofrecer.

En relación con esto, Bahillo (2006) destaca que el avance tecnológico, si bien juega un papel importante en la mejora del bienestar y la calidad de vida de la población, también

puede generar divisiones entre aquellos con mayores oportunidades de acceso a los medios y aquellos que afrontan mayores desafíos para obtener esos mismos beneficios.

La Unesco (2013) alude a las oportunidades de acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y reconoce la posibilidad de que surjan desigualdades debido a diferencias en los ingresos económicos y disparidades entre entornos urbanos y rurales. En este contexto, enfatizan la importancia de desarrollar infraestructuras que promuevan la conectividad y estén respaldadas por normativas que fomenten el acceso universal.

Además, la Unesco destaca que tener simplemente un nivel de acceso, no es suficiente para garantizar la accesibilidad plena. Identifican exclusiones sociales relacionadas con la educación, el idioma, las disparidades de género y la discapacidad en el ámbito de Internet. Subrayan que las habilidades individuales son parte integral de la dimensión de accesibilidad en la búsqueda de la universalidad.

Los recursos informáticos acrecientan las diferencias sociales, ya que beneficia a las clases más favorecidas socioculturalmente y discrimina o excluye a las que más lo necesitan, pero que desconocen por falta de información y recursos estas ayudas. El reducido número de profesionales que las administraciones ponen al servicio del ciudadano que tienen estas dificultades hacen imposible en muchos casos que reciban la ayuda necesaria.

De acuerdo con Miró Pérez y Martínez Sánchez (2019) *“Eliminar la brecha digital en la sociedad contribuiría a reducir la pobreza y disminuir las barreras sociales, geográficas y económicas sociales e individuales. Sin embargo, este progreso tecnológico debe poder llegar a toda la sociedad [...]”* (p. 33)

La cita de Miró Pérez y Martínez Sánchez (2019) resalta la estrecha relación entre la eliminación de la brecha digital y la reducción de la pobreza, así como la superación de diversas barreras sociales, geográficas y económicas a nivel individual y colectivo, sostiene que el acceso equitativo y la inclusión digital pueden ser poderosas herramientas para mejorar las condiciones socioeconómicas y superar desafíos que afectan a distintos grupos de la sociedad.

La afirmación enfatiza que este progreso tecnológico debe ser inclusivo, llegando a toda la sociedad. Es crucial reconocer que el beneficio de la digitalización no debe limitarse a ciertos segmentos de la población, sino que debe extenderse a todos los estratos, regiones y grupos demográficos, lo cual, implica abordar no solo las barreras tecnológicas, sino también las educativas, culturales y económicas que podrían impedir que algunos sectores de la sociedad se beneficien plenamente de las oportunidades digitales. La inclusión digital, según esta perspectiva, es fundamental para construir una sociedad más equitativa y justa.

Como hemos visto la brecha digital se puede dar por diferentes razones que se concretan a continuación:

- Razón económica, es cierto que hace años no todas las personas podían permitirse un aparato electrónico como un ordenador o la conexión a internet más adelante, ya que el precio de estos era elevado, esto supuso una barrera para el acceso a las nuevas tecnologías, pero hoy es más fácil el acceso a los equipos informáticos y el menor coste de la conexión a internet. Por lo que podemos decir que hoy en día esta barrera ya no es tan marcada, esa barrera se ha ido difuminando, casi inexistente.
- El nivel de formación de los ciudadanos, ya que cuanto menor sea la formación mayor será el riesgo de brecha digital es. Hay que tener en cuenta las capacidades intelectuales de la persona para seleccionar información y obtener las habilidades y utilidades de esta.
- La localización geográfica: debido a que existen importantes desigualdades en el acceso a internet entre las zonas urbanas y las zonas rurales, entre habitantes del centro y de la periferia de las ciudades, incluso entre los distintos países, dependiendo de su nivel de desarrollo e infraestructuras.
- El lenguaje, que la administración utiliza y los tutoriales que deberían facilitar el acceso son de difícil comprensión. El desconocimiento de idiomas también influye en este problema ya que el inglés es el idioma que domina la red, esto es una barrera más que dificulta al usuario su utilización.

- El sexo, que desencadena la brecha digital de género, reconocida por nuestro ordenamiento jurídico. Como he dicho con anterioridad es la educación desde los primeros niveles la que lograra eliminar esta brecha.
- Por último, el factor de la edad. La edad, y más en España, que es un país con población envejecida, es uno de los factores más notables en esta brecha, una de las razones por las que muchas personas quedan excluidas y vulnerables a la utilización de nuevas tecnologías, como la resistencia o miedo al cambio, la falta de conocimiento y el hecho de que los dispositivos informáticos no estén acondicionados a sus capacidades limitadas debido a la edad, como la visión, la coordinación con los dedos, son factores que influyen en esta exclusión social.

Cillero (2018) en su análisis sobre los derechos digitales señala que la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, establece el derecho de acceso universal a Internet en su artículo 81, afirmando que

"todos tienen derecho a acceder a Internet independientemente de su condición personal, social, económica o geográfica". Asimismo, la ley garantiza "un acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio para toda la población. El acceso a Internet de hombres y mujeres procurará la superación de la brecha de género tanto en el ámbito personal como laboral" (Cillero, 2018).

Además, se reconoce una baja participación de las amas de casa en la sociedad de la información

La cita de Cillero (2018) destaca el enfoque de la Ley Orgánica 3/2018 en garantizar el acceso universal a Internet como un derecho fundamental, independientemente de la condición personal, social, económica o geográfica de las personas. La ley busca asegurar un acceso asequible, de calidad y no discriminatorio para toda la población, con especial atención a la superación de la brecha de género en el ámbito personal y laboral.

Además, señala la baja participación de las amas de casa en la sociedad de la información, subrayando la importancia de abordar esta disparidad para lograr una inclusión digital equitativa

2.2.4. Inclusión digital

Para tratar de eliminar dicha brecha digital, encontramos la inclusión digital, que trata de resolver las desigualdades que sufren las personas que se encuentran en vulnerabilidad frente a esta situación.

Los autores Cuevas y Vellocillo (2011) definen el término de inclusión digital:

“tiene como interés la inclusión de todas las personas en la sociedad de la información, especialmente con los colectivos con mayor dificultad para acceder a las TIC, bien sea facilitando el acceso o mediante la aplicación de estándares y directrices de accesibilidad “(p.43).

Para Cuevas y Vellocillo (2011) el término de inclusión digital incluye en la sociedad de la información a todas las personas, especialmente a aquellas con menos posibilidades de acceso a las TIC, mediante la promoción del acceso o la aplicación de normas y directrices de accesibilidad. Asimismo, defienden que la inclusión digital se considera un componente que implica un cambio sustancial. Este proceso abarca no solo habilidades digitales e informativas, educación y conocimientos, sino también actitudes, compromiso social y, en consecuencia, se presenta como una auténtica inclusión social.

Este enfoque no solo busca integrar digitalmente a las personas, sino que también tiene un impacto social, representando una transformación dirigida a mejorar las condiciones de vida de aquellos más vulnerables.

Siguiendo con lo anteriormente expuesto, como dice el autor hay que seguir trabajando para que nadie se quede atrás, independientemente de la edad, situación geográfica, entorno socioeconómico y capacidades. Siendo conscientes de la inevitable, en muchos casos, imposibilidad de que esto se logre.

La inclusión digital va más allá del simple acceso a las herramientas digitales. También implica el desarrollo de habilidades básicas para su utilización. Esto posibilita que aquellos en riesgo de exclusión social cuenten con recursos similares para participar plenamente en la vida económica, social y cultural, garantizando igualdad de

oportunidades.

El propósito es garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de experimentar un estilo de vida equitativo, acceder a sus derechos fundamentales y participar activamente en las decisiones que impactan en la sociedad. Facilitar la inclusión será más accesible a medida que el sistema educativo español, desde los primeros cursos, integre el uso de medios digitales.

Lacruz y Clavero (2009) Los autores señalan que la inclusión digital va más allá de simplemente cerrar la brecha tecnológica en términos de acceso y uso de la tecnología. En lugar de centrarse únicamente en aspectos cuantitativos y tecnológicos, la inclusión digital se concibe como un proceso más amplio que implica garantizar que todos los miembros de la comunidad tengan la capacidad y los recursos para participar plenamente en la sociedad digital.

Además, los autores ofrecen una definición de participación social, la cual describen como cualquier actividad organizada de manera deliberada y consciente por parte de una comunidad específica. Esta participación se define en función de la ubicación geográfica de la comunidad y se estratifica según las diversas actividades y roles desempeñados por sus miembros.

En este contexto, la participación de la comunidad busca expresar las propias iniciativas y necesidades de sus miembros, proteger sus intereses y valores, alcanzar objetivos económicos, sociales y políticos, y ejercer influencia, tanto directa como indirecta, en la toma de decisiones que afecten la calidad de vida de todos los integrantes de la comunidad.

2.2.5 Alfabetización digital

García, Aquino, & Ramírez. (2016) para ellos una persona es considerada analfabeta digital si tiene acceso limitado o carece de habilidades para interactuar en la red comunicativa que se forma a través del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En otras palabras, el término "analfabeta digital" se refiere a aquellos individuos que no pueden utilizar eficazmente las TIC debido a la falta de acceso

o a la ausencia de habilidades necesarias para hacerlo. Esto puede crear barreras para su participación en la sociedad digital actual, afectando su capacidad para comunicarse, acceder a información y recursos, y participar en actividades en línea.

Como dice Coeckelbergh (2020) las personas que son consideradas "analfabetas digitales" enfrentan dificultades para llevar a cabo tareas simples, como retirar dinero de un cajero automático. En lugar de buscar alternativas que les permitan ser independientes en estas situaciones, la sociedad les exige aprender a utilizar estos dispositivos, aun cuando es posible que no reciban el apoyo necesario para comprender su funcionamiento. Esta realidad destaca la importancia de ofrecer soluciones que no solo faciliten el acceso a la tecnología, sino que también brinden el acompañamiento y la formación adecuada para garantizar que todas las personas puedan participar activamente en la era digital.

Según Arena, (2011) El objetivo de la alfabetización digital es permitir que las personas desarrollen habilidades en el uso de la informática a partir de distintas variables tecnológicas: uso de ordenadores personales, navegación por Internet y software... el uso de diferentes dispositivos tecnológicos y su software y el desarrollo de habilidades y capacidades cognitivas relacionadas con la adquisición, comprensión y procesamiento de la información.

Para este autor, la alfabetización en ámbito digital tendría solución enseñando a las personas a cómo usar la tecnología, pero no tiene en cuenta que no todas las personas cuentan con las mismas posibilidades, conocimientos y recursos de aprender a manejar ordenadores, móviles...

Una auténtica educación digital no se limita únicamente a instruir en el uso de computadoras o diversas aplicaciones informáticas, sino que debe proporcionar los fundamentos básicos para comprender y dominar el lenguaje en el que operan dichos programas. Son muchas las asociaciones de jubilados, fundaciones... que disponen de voluntarios que al igual que hace años se dedicaban a la formación de personas adultas o de jóvenes que habían abandonado el sistema educativo, ahora se dedican a facilitar el aprendizaje de recursos informáticos, así como facilitar el lenguaje administrativo, que en ocasiones resulta de difícil comprensión para dichos colectivos.

Me gustaría resaltar que lo que muchas veces hace imposible el acceso a la administración son recursos de gran dificultad de acceso, por ejemplo, la Clave permanente, el DNI electrónico, la firma digital, o incluso las aplicaciones de bancos y de entidades financieras.

En palabras de Rodríguez Gallardo, (2006) *“la brecha digital es una metáfora adecuada para describir la desventaja de aquellos que no son capaces o que deciden no hacer uso de las tecnologías de la información para sus actividades diarias”* (p.25).

El autor también afirma:

“El problema del acceso a la red no se puede plantear como un asunto de ganar o perder, es necesario tener acceso a la red y permanecer en ella. La brecha no podrá cerrarse si solamente se tiene la intención de lograr el acceso y no se le da importancia a su uso, pues en realidad su utilización es lo más importante en el momento de definir el significado de brecha digital” (p.25).

También, siguiendo con este autor, se debe tener en cuenta que la cuestión del acceso a Internet no puede ser vista en términos de éxito o fracaso; es crucial no solo tener acceso inicial a la red, sino mantenerlo a lo largo del tiempo. La brecha digital no podrá ser cerrada únicamente con el objetivo de alcanzar acceso, sin prestar atención a su utilización efectiva., de hecho, el verdadero significado de la brecha digital radica en cómo se emplea la tecnología una vez que se accede a ella.

En definitiva, la administración ofrece al ciudadano prestaciones y servicios en forma digital, los cuales en muchas ocasiones son imprescindibles para ejercitar derechos y deberes ciudadanos , pero como ya hemos dicho son diferentes las causas que hacen que la administración electrónica digital se haya convertido en una nueva forma de exclusión social, ya que se priva a una parte de la ciudadanía, los cuales no cuentan con los servicios y recursos esenciales para desarrollarse, lo que conlleva a que las personas afectadas no puedan vivir plenamente en la nueva sociedad, ni ejercer con total accesibilidad a sus deberes como ciudadanos vulnerando así sus derechos fundamentales.

3. ANÁLISIS DEL ESTUDIO: VULNERABILIDAD DE LA SOCIEDAD FRENTE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA.

3.1 La Brecha Digital y su Incapacidad para superar la Pobreza Severa en la Comunitat Valenciana.

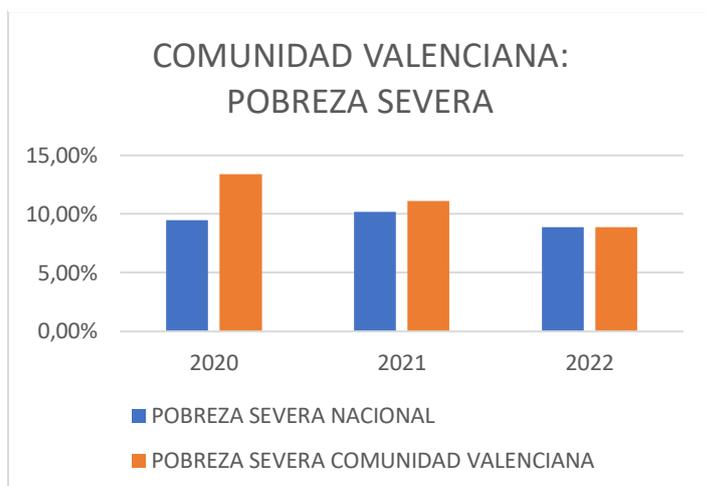
En la era digital, el acceso equitativo a la tecnología y a la conectividad se ha convertido en un factor crucial para el desarrollo social y económico. A pesar del avance tecnológico, persisten disparidades significativas en el acceso y uso de las herramientas digitales, lo que ha dado lugar a lo que se conoce como la brecha digital, esta brecha no solo se limita al acceso a internet y dispositivos electrónicos, sino que también abarca habilidades digitales, capacidad para utilizar herramientas en línea y participación en la sociedad digital.

En el contexto de la Comunidad Valenciana, la brecha digital representa un desafío significativo que afecta a diversos segmentos de la población, particularmente a aquellos en situación de pobreza severa, a medida que la Administración Pública y los servicios esenciales se digitalizan, aquellos que carecen de acceso o habilidades digitales corren el riesgo de quedarse rezagados, exacerbando aún más su situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Este estudio se propone analizar en profundidad la relación entre la brecha digital y la pobreza severa en la Comunidad Valenciana, centrándose en cómo la falta de acceso a la tecnología y la incapacidad para utilizarla de manera efectiva impactan en la capacidad de los individuos en situación de pobreza severa para acceder a servicios públicos, oportunidades de empleo, educación y participación cívica.

En el año 2022, la tasa de pobreza extrema en la Comunidad Valenciana se fijó en el 8,9%, este indicador refleja el porcentaje de individuos que viven en hogares con un tope de 560 € al mes por unidad de consumo. Este dato concuerda con la tasa a nivel estatal. Después de haber experimentado una reducción en el año anterior, este índice experimenta nuevamente una disminución de 1,2 puntos en comparación con 2021.

Gráfico 1: La tasa de pobreza severa en España y en la Comunidad Valenciana.

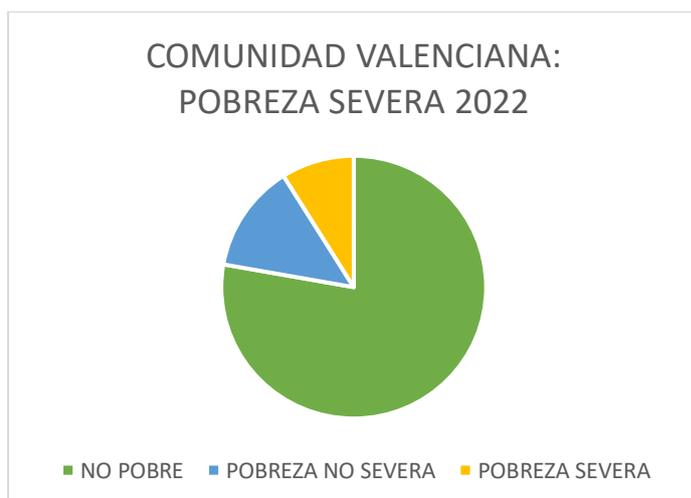


Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de ECV

El 77,7% de la población en la Comunidad Valenciana no está en situación de pobreza, sin embargo, el 22,3% se clasifica como pobre, de los cuales el 8,9% vive en condiciones de pobreza severa, destacando desafíos económicos significativos.

En resumen, el gráfico muestra una diversidad de situaciones económicas en la Comunidad Valenciana.

Gráfico 2: tasa de pobreza y pobreza severa en la Comunidad Valenciana 2022

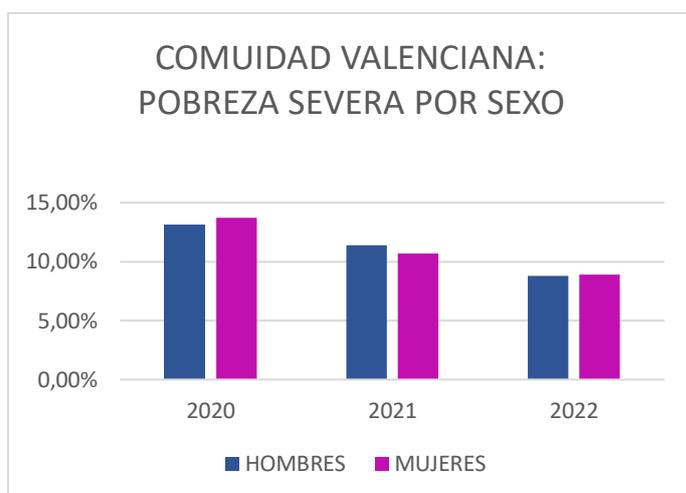


Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de ECV

A lo largo del tiempo en la Comunidad Valenciana, las tasas de pobreza extrema han

experimentado tendencias similares tanto para hombres como para mujeres, manteniéndose constantemente en cifras próximas. En el año 2022, este indicador registró un 8,8% para la población masculina y un 8,9% para la femenina, evidenciando una disminución anual de 2,6 puntos y 1,8 puntos, respectivamente. Al comparar estos datos con los de 2021, se aprecia una reducción de 2,1 puntos para los hombres y de 1,0 punto para las mujeres.

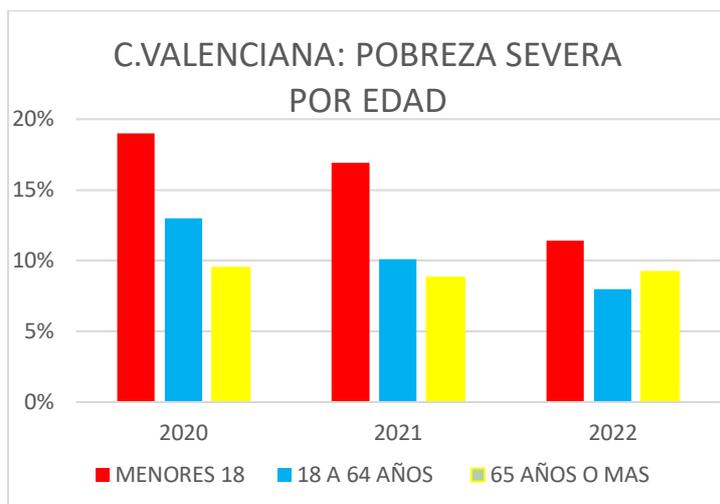
Gráfico 3: tasa de pobreza severa por sexo en la Comunidad Valenciana 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de ECV

La evaluación de la pobreza extrema según la edad revela nuevamente que es en el segmento más joven donde se observa la tasa más alta, alcanzando el 19,00%, seguido por las personas de 18 a 64 años con un 13,00%. Por otro lado, el grupo de personas de 18 a 64 años exhibe la tasa más baja de pobreza extrema, situándose en un 8,0% en el año 2022. Es destacable que el grupo más joven experimenta la mayor reducción de este indicador en comparación con el año 2021, con una disminución de 8 puntos porcentuales.

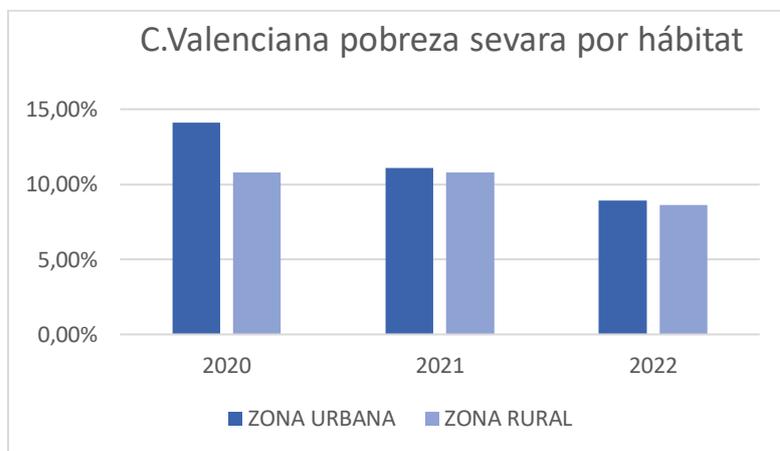
Gráfico 4: tasa de pobreza severa por edad en la Comunidad Valenciana



Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de ECV

Finalmente, en 2022, al igual que el año pasado, la tasa de pobreza severa de las zonas urbanas (8,9 %) es muy similar a la de las zonas rurales (8,6 %).

Gráfico 5: tasa de pobreza severa por hábitat en la Comunidad Valenciana 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de ECV

3.2 El difícil despliegue del IMV: Dificultad de acceso al IMV de la población en situación de pobreza severa y exclusión social.

En el panorama social contemporáneo, la lucha contra la pobreza y la desigualdad económica representa uno de los principales desafíos para gobiernos, organizaciones y comunidades en todo el mundo. En este contexto, el Ingreso Mínimo Vital (IMV) ha surgido como una herramienta crucial para mitigar los efectos de la pobreza y garantizar un nivel básico de bienestar para aquellos en situación de vulnerabilidad económica. Sin embargo, la efectividad y accesibilidad del IMV se ven comprometidas por una serie de barreras y dificultades en su solicitud y obtención, lo que plantea interrogantes significativas sobre su capacidad para abordar de manera efectiva la pobreza extrema.

Para contextualizar adecuadamente esta investigación, es esencial examinar el alcance de la pobreza extrema, así como comprender el diseño y los objetivos del Ingreso Mínimo Vital como instrumento de política pública. Además, se analizarán los factores que contribuyen a la dificultad en la solicitud del IMV, tales como barreras burocráticas, requisitos de elegibilidad complejos y falta de información adecuada. En resumen, este análisis de estudio tiene como objetivo principal profundizar en la comprensión de las intersecciones entre la dificultad en la solicitud del Ingreso Mínimo Vital y la experiencia de aquellos que enfrentan condiciones de pobreza extrema.

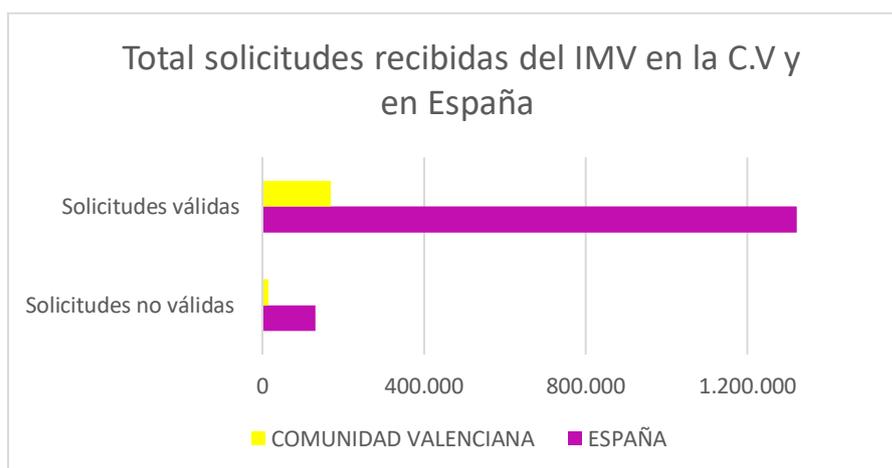
Según la definición proporcionada en el portal web de la Seguridad Social, define el IMV como:

“un derecho subjetivo a una prestación económica, que forma parte de la acción protectora de la Seguridad Social, y garantiza un nivel mínimo de ingresos a las personas en situación de vulnerabilidad económica. Pretende garantizar una mejora real de las oportunidades de inclusión social y laboral de los destinatarios. Opera como una red de protección destinada a permitir el tránsito de una situación de exclusión a la participación en la sociedad. Su diseño contendrá incentivos al empleo y la inclusión, basados en diferentes formas de cooperación entre administraciones.” (Portal de la Seguridad Social, s.f.)

Desde la implementación del Ingreso Mínimo Vital en junio de 2020, la evolución de las solicitudes procesadas refleja una eficacia bastante limitada en comparación con la estimación inicial de posibles beneficiarios. En su presentación oficial por parte del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se proyectó que aproximadamente 2,3 millones de personas, provenientes de 850,000 hogares en todo el país, cumplirían con los requisitos para acceder al beneficio. No obstante, la cobertura real está significativamente por debajo de estas expectativas.

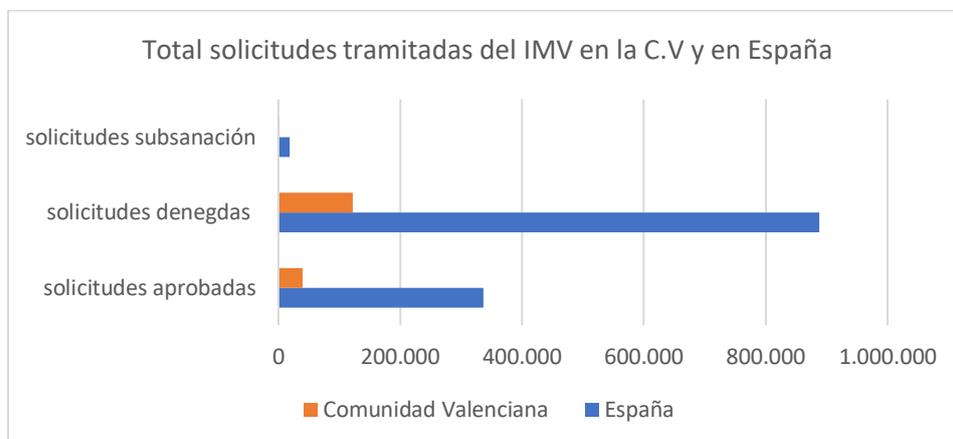
Hasta la fecha mencionada, se han recibido un total de 1,322,904 solicitudes válidas, lo que representa el 91.0% del total, y de estas, 1,244,029 (94.0%) han sido procesadas. Sin embargo, de los expedientes tramitados, solo el 27.1% de las solicitudes han sido aprobadas (336,933), mientras que el 70% han sido denegadas (888,458). El 1.5% restante se encuentra en proceso de subsanación, a la espera de completar información pendiente (18,638). En cuanto a la Comunitat Valenciana, se han recibido un total de 183,869 solicitudes, de las cuales se han tramitado 163,248, y solo se ha aprobado el 24.3% de ellas. Según los datos del Ministerio, las aproximadamente 40,000 solicitudes aprobadas abarcan alrededor de 95,000 personas beneficiarias.

Gráfico 6: Número de los expedientes de solicitud del Ingreso Mínimo Vital tramitados por la Seguridad Social en España y en la Comunitat Valenciana 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de ECV

Gráfico 7: Número y situación de los expedientes de solicitud del Ingreso Mínimo Vital tramitados por la Seguridad Social en la Comunitat Valenciana y España 2021

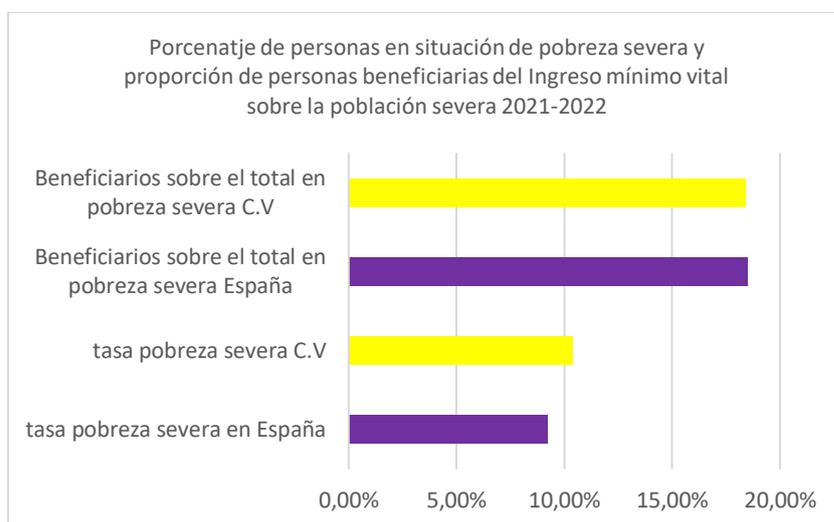


Fuente: Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones. Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones

Se observa que la proporción de individuos que se benefician en España de la nueva prestación con respecto al total de personas en situación de pobreza extrema es del 18,4%. Esta estimación se basa en la nómina de septiembre del Ingreso Mínimo Vital (IMV) y los datos de pobreza recopilados por la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) para el año 2020.

La relación del 18,4% destaca la relevancia y alcance de la nueva prestación en abordar la pobreza extrema en comparación con la totalidad de personas afectadas. Sin embargo, sería esencial seguir evaluando y ajustando las políticas para maximizar su efectividad y garantizar un impacto significativo en la reducción de la pobreza.

Gráfico 8: Porcentaje de personas en situación de pobreza severa y proporción de personas beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital sobre la población en pobreza severa de la Comunitat Valenciana y España.



Fuente: INE. Encuesta de Condiciones de Vida 2019 y Padrón continuo provisional

El gráfico presenta una interesante perspectiva sobre la distribución de hogares en España en relación con la información recibida sobre el Ingreso Mínimo Vital (IMV) en 2021. En el caso del total de hogares, el 72.2% declara no haber recibido información sobre el IMV, destacando una brecha significativa en la comunicación de este programa.

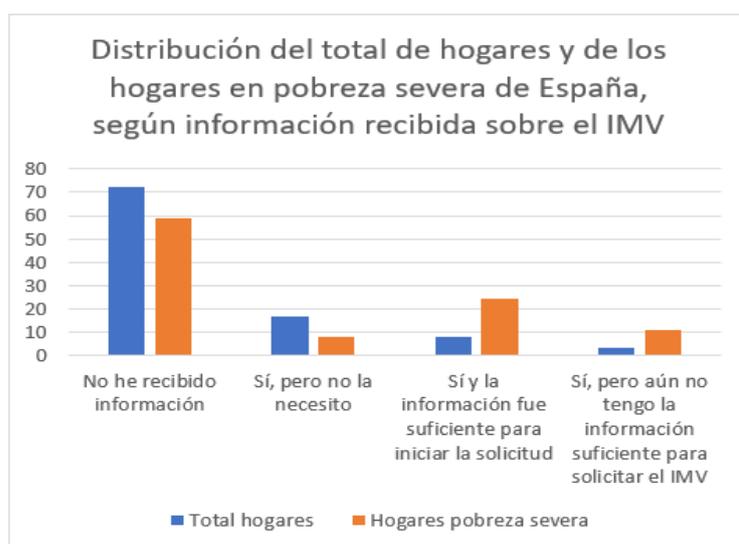
Por otro lado, el 16.6% ha recibido información, pero no la considera necesaria en su situación actual. Un 7.8% ha recibido información suficiente para iniciar la solicitud del IMV, lo que indica una interacción activa con el programa. Además, un 3.5% ha recibido información, pero aún no la considera suficiente para proceder con la solicitud del IMV.

Al observar la distribución de hogares en pobreza severa, se destaca que el 58.8% no ha recibido información sobre el IMV, lo que sugiere una falta de alcance efectivo para este grupo vulnerable. El 8.0% ha recibido información, pero no la necesita, mientras que el 24.6% ha recibido información suficiente para iniciar la solicitud del IMV, indicando una respuesta activa a las oportunidades de ayuda. Por último, el 10.7% aún no tiene la información suficiente para solicitar el IMV, señalando la necesidad de mejorar la comunicación y accesibilidad de información para este segmento específico en situación

de pobreza severa.

En resumen, estos datos resaltan la importancia de una comunicación efectiva y personalizada sobre el IMV, especialmente para los hogares en situación de vulnerabilidad económica.

Gráfico 9: Distribución del total de hogares y de los hogares en pobreza severa de la Comunitat Valenciana y España, según información recibida sobre el Ingreso Mínimo Vital 2021.



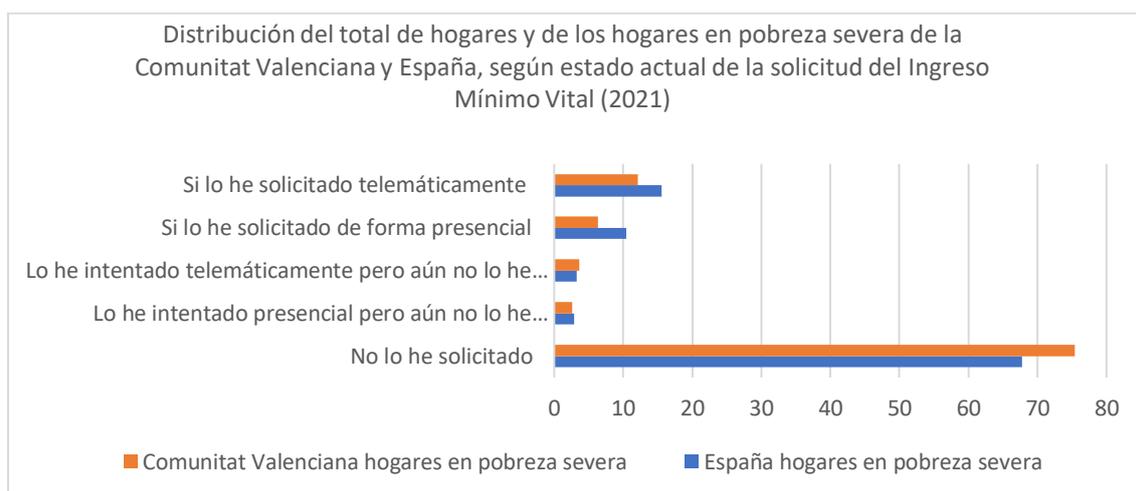
Fuente: EINSFOESSA 2021

Según los datos recopilados en el caso de la Comunitat Valenciana, se observa que una proporción significativa de hogares y personas en situación de pobreza no tienen información sobre una prestación específica. Específicamente, el 77% de los hogares y el 62% de aquellos que se encuentran en pobreza severa indican no tener conocimiento sobre esta prestación. Dentro de este grupo, un 12% afirma tener algún conocimiento, pero insuficiente para realizar la solicitud, mientras que un 19% de la población en situación de pobreza, lo que representa el 8,1% del total de la población, ha solicitado esta prestación.

Además, un 6,5% de las personas en situación de pobreza señalan que conocen la prestación, pero no la necesitan. Por otro lado, el 6% de los hogares en situación de pobreza severa, y una parte significativa de aquellos que consideran que necesitan esta

ayuda, han intentado gestionarla, tanto de manera presencial como telemática, sin éxito hasta el momento.

Gráfico 10: Distribución del total de hogares y de los hogares en pobreza severa de la Comunitat Valenciana y España, según estado actual de la solicitud del Ingreso Mínimo Vital (2021).



Fuente: EINSFOESSA 2021

Estos datos proporcionan una visión detallada de la diversidad y características de los beneficiarios del IMV en la Comunitat Valenciana, subrayando la importancia del programa como apoyo en distintas situaciones y grupos demográficos.

Es notable que el porcentaje de hogares que ha solicitado la prestación aumenta significativamente según las características y necesidades sociales tanto del hogar como de la persona sustentadora principal. Específicamente, la proporción de solicitantes es mayor en hogares que enfrentan una mayor vulnerabilidad social y/o económica. La cantidad de hijos a cargo por persona adulta también influye en la necesidad de solicitar el IMV.

Dentro de cada perfil, se observan tasas de solicitud más elevadas en la Comunitat Valenciana, particularmente en hogares con cinco o más miembros (50%), aquellos cuyo sustentador principal está en búsqueda de empleo (38,6%) y aquellos encabezados por personas menores de 45 años (35,7%). Además, la tasa de solicitud media supera considerablemente la de hogares monoparentales (30,6%), hogares encabezados por

personas de nacionalidad extranjera (28,8%) y aquellos con más de dos menores de edad en el hogar (28,3%), en comparación con el 18,4% de las personas en situación de pobreza severa. Estas cifras resaltan la relevancia del IMV como recurso fundamental para los grupos más vulnerables en la Comunitat Valenciana

Gráfico 11: Porcentaje de hogares beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital en la Comunitat Valenciana y España, según tipo de hogar (2021).



Fuente: EINSFOESSA 2021

4. DISCUSIÓN

La administración electrónica, en medio de la digitalización creciente de los servicios gubernamentales, promete agilizar trámites y mejorar la eficiencia, aunque revela una realidad compleja: la brecha digital. Esta disparidad en el acceso y uso de la tecnología afecta desproporcionadamente a los más vulnerables, profundizando las desigualdades.

Uno de los desafíos en el contexto de la Administración electrónica es la dificultad que enfrentan las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social para acceder al Ingreso Mínimo Vital, especialmente debido a la brecha digital.

La digitalización de los trámites, si bien puede agilizar los procesos administrativos, pero como ya hemos mencionado, también puede dejar atrás a aquellos que no tienen acceso a internet o carecen de las habilidades tecnológicas necesarias para realizar solicitudes en línea.

La pandemia ha acelerado el uso de servicios en línea y soluciones digitales en el ámbito gubernamental, ya que ante la necesidad de mantener los servicios funcionando y enfrentar los desafíos de la crisis sanitaria, los gobiernos han dado un paso más hacia lo digital, lo cual se ha visto reflejado en varios aspectos: una mayor demanda de servicios en línea debido a las limitaciones de movimiento y el distanciamiento social, lo que ha llevado a más personas a usar plataformas digitales para trámites y solicitudes; el teletrabajo masivo, que ha requerido la rápida adopción de herramientas digitales para colaborar y comunicarse eficazmente; y la digitalización de procesos administrativos para reducir el contacto físico y mejorar la eficiencia, con sistemas digitales que permiten hacer tareas como presentar documentos y firmar contratos de forma remota.

La crisis ha dejado claro que se necesitan infraestructuras digitales sólidas y flexibles que puedan funcionar en emergencias y garantizar la continuidad de los servicios públicos, además ha subrayado la importancia de invertir en tecnología y capacitar al personal para que la transición a lo digital sea exitosa y se puedan aprovechar al máximo los beneficios en términos de eficiencia, accesibilidad y resistencia.

Abordar la brecha digital es fundamental para garantizar una administración electrónica verdaderamente inclusiva, estrategias como el diseño de plataformas accesibles, programas de alfabetización digital y la participación de las comunidades afectadas en el desarrollo de servicios electrónicos son esenciales para superar las barreras y garantizar el acceso equitativo a los servicios gubernamentales.

A pesar de los beneficios de la administración electrónica, existe el riesgo de profundizar la brecha digital y aumentar la exclusión social. Como se menciona en el trabajo, no todas las personas tienen las mismas oportunidades o capacidades para acceder y utilizar los servicios electrónicos, lo que puede dejar a ciertos grupos vulnerables en una situación de desventaja. Es fundamental abordar estas disparidades para garantizar una implementación equitativa de la administración electrónica:

1. **La brecha digital como reflejo de desigualdades sociales y económicas:** la investigación ha dejado claro que la brecha digital no es simplemente una cuestión de acceso a la tecnología, sino que está ligada a las diferencias socioeconómicas preexistentes.

Esta brecha actúa como un amplificador de las desigualdades, aumentando aún más las diferencias entre aquellos que tienen acceso a las tecnologías digitales y aquellos que no. Es crucial reconocer que la brecha digital no se limita solo al acceso a Internet, sino que también abarca habilidades y competencias digitales, así como la calidad de uso de estas tecnologías.

2. **Dimensiones de la brecha digital:** se han identificado varias dimensiones de la brecha digital, incluyendo la brecha de acceso, la brecha de uso y la brecha de calidad de uso. Estas dimensiones resaltan la importancia de no solo proporcionar acceso a la tecnología, sino también garantizar que las personas tengan las habilidades necesarias para utilizarla de manera efectiva y significativa. Es esencial que la Administración estudie como abordar cada una de estas dimensiones para lograr una inclusión digital completa y equitativa.

3. **La importancia de la inclusión digital:** la inclusión digital surge como una

respuesta necesaria para abordar las desigualdades reveladas por la brecha digital. La inclusión digital no se trata solo de proporcionar acceso a la tecnología, sino también de promover habilidades digitales, educación y conocimientos, así como actitudes y compromisos sociales que permitan una verdadera inclusión en la sociedad de la información. Es un proceso transformador que busca mejorar las condiciones de vida de los grupos más vulnerables y promover una participación equitativa en la sociedad.

4. **Desafíos y barreras para la alfabetización digital:** la alfabetización digital se presenta como una herramienta fundamental para cerrar la brecha digital y promover la inclusión digital. Sin embargo, existen desafíos significativos en este proceso, incluyendo el nivel de formación de los ciudadanos, la localización geográfica, el lenguaje utilizado en los recursos digitales, el género y la edad.

5. **El papel de las políticas públicas y la legislación:** la eliminación de la brecha digital y la promoción de la inclusión digital requieren un enfoque multifactorial que incluya políticas públicas y legislaciones adecuadas. Es fundamental que las políticas y regulaciones promuevan un acceso universal, asequible y de calidad a las tecnologías digitales, así como programas de alfabetización digital que aborden las necesidades específicas de diferentes grupos de la sociedad. La legislación también debe garantizar la protección de los derechos digitales y promover la igualdad de oportunidades en el entorno digital.

La brecha digital en la Administración Pública se ve reflejada entre aquellos que necesitan ayuda y aquellos que realmente la reciben. Esta brecha se manifiesta de manera especialmente notable en la dificultad que enfrentan muchas personas al tratar de solicitar el Ingreso Mínimo Vital (IMV). La complejidad del proceso de solicitud, junto con barreras burocráticas y requisitos de elegibilidad a menudo rigurosos, contribuyen a una disparidad significativa.

La digitalización de los trámites, si bien puede agilizar los procesos administrativos, también puede dejar atrás a aquellos que no tienen acceso a internet o carecen de las habilidades tecnológicas necesarias para realizar solicitudes en línea. Esta situación pone de manifiesto la importancia de abordar activamente la brecha digital y diseñar soluciones

inclusivas que garanticen que todos los ciudadanos, independientemente de su situación socioeconómica, puedan acceder a los beneficios y servicios que ofrece la Administración electrónica.

Una vez hemos analizado la relación de las familias en situación de pobreza extrema en España y en la Comunidad Valenciana, es relevante examinar su conexión con los desafíos económicos y sociales que enfrenta la población.

A partir de los datos sobre la brecha digital y su asociación con la pobreza severa, podemos extraer conclusiones significativas:

-Persistencia de la pobreza extrema: a pesar de una ligera disminución en la tasa de pobreza extrema en el año 2022 en comparación con el año anterior, aún persiste un porcentaje significativo de la población que vive en condiciones de extrema pobreza. Esta situación refleja la complejidad de la situación económica para un segmento importante de la población.

La dificultad para acceder al Ingreso Mínimo Vital (IMV) puede contribuir a esta persistencia, ya que aquellos que más lo necesitan pueden encontrar barreras para solicitar y recibir este tipo de ayuda económica. Aunque el año pasado vieron una leve mejora en su situación financiera, todavía están atrapados en un ciclo de dificultades económicas.

A pesar de sus esfuerzos por mejorar, todavía se enfrentan enormes obstáculos para acceder al IMV, una ayuda vital que podría marcar la diferencia en sus vidas. La realidad es que, a pesar de los pequeños avances, todavía hay una parte significativa de la población que lucha diariamente para satisfacer sus necesidades básicas.

La dificultad para acceder al IMV solo agrava su situación, ya que enfrentan barreras para solicitar y recibir esta asistencia económica crucial. Esta situación pone de relieve la urgente necesidad de implementar medidas efectivas para abordar la pobreza en sus formas más graves. Estas no son solo estadísticas; son vidas reales afectadas por la complejidad de la situación económica, es esencial que se tomen medidas concretas para ayudar a estas familias a romper el ciclo de la pobreza y construir un futuro más estable

y próspero.

-Desafíos económicos significativos: los desafíos económicos, se ven reflejados en el alto porcentaje de población pobre, incluyendo aquellos en pobreza severa, resaltan la necesidad de intervenciones específicas y efectivas para abordar la situación.

La dificultad en acceder al Ingreso Mínimo Vital (IMV) puede agravar estos desafíos económicos al privar a las personas de recursos vitales que podrían ayudarles a salir de la pobreza. Aunque el 77,7% de la población no está en situación de pobreza, el 22,3% restante se clasifica como pobre, y de estos, un 8,9% vive en condiciones de pobreza severa. Estas cifras destacan las desigualdades económicas significativas dentro de la sociedad valenciana y la urgencia de mejorar las condiciones para aquellos en situación de vulnerabilidad.

El acceso al Ingreso Mínimo Vital (IMV) podría marcar la diferencia en la vida de muchos hogares al proporcionarles recursos vitales para cubrir sus necesidades básicas, como alimentos, vivienda y atención médica. Sin embargo, la dificultad para acceder al IMV hace imposible mejorar su situación económica.

El acceso al IMV y otros programas de asistencia social no solo es una cuestión de números, sino que tiene un impacto directo en la vida diaria de las familias que luchan por salir adelante. Es esencial mejorar las condiciones para estas personas, proporcionándoles los recursos y el apoyo necesario para romper el ciclo de la pobreza y construir un futuro más próspero.

-Las diferencias de pobreza extrema según la edad: es evidente que el porcentaje de hogares que ha solicitado la prestación del IMV aumenta significativamente en función de las características y necesidades sociales tanto del hogar como de la persona sustentadora principal. Específicamente, se observa una mayor proporción de solicitantes en hogares que enfrentan una mayor vulnerabilidad social y/o económica.

Además, la cantidad de hijos a cargo por persona adulta también influye en la necesidad de solicitar el IMV.

Dentro de cada perfil, se destacan tasas de solicitud más elevadas en la Comunitat Valenciana, especialmente en hogares con cinco o más miembros, aquellos cuyo sustentador principal está en búsqueda de empleo y aquellos encabezados por personas menores de 45 años. Además, la tasa de solicitud media supera considerablemente la de hogares monoparentales, hogares encabezados por personas de nacionalidad extranjera y aquellos con más de dos menores de edad en el hogar, en comparación con el porcentaje de personas en situación de pobreza severa.

-Brecha por razón de sexo: el análisis del gráfico revela que, en la Comunidad Valenciana, las tasas de pobreza extrema han mostrado tendencias similares tanto para hombres como para mujeres a lo largo del tiempo. Ambos grupos han experimentado una disminución gradual en las tasas de pobreza extrema durante el período considerado, con cifras que se mantienen cercanas entre sí.

En el año 2022, la tasa de pobreza extrema fue ligeramente más alta para la población femenina en comparación con la masculina, registrando un 8,9% frente al 8,8%, respectivamente. Sin embargo, es importante destacar que ambas cifras evidencian una disminución significativa con respecto al año anterior. Para los hombres, la tasa de pobreza extrema disminuyó en 2,6 puntos porcentuales, mientras que para las mujeres la reducción fue de 1,8 puntos porcentuales.

Al comparar estas cifras con las del año 2021, se observa una tendencia positiva de reducción en ambas poblaciones, con una disminución de 2,1 puntos porcentuales para los hombres y de 1,0 punto porcentual para las mujeres. Estas reducciones indican un progreso en la lucha contra la pobreza extrema en la región, aunque se observa que la tasa de disminución es ligeramente mayor entre la población masculina.

-Brecha urbana-rural: en la comunidad urbana hay acceso a una amplia gama de servicios y recursos, incluido internet de alta velocidad, centros de capacitación laboral y oficinas gubernamentales bien equipadas. Aquí, las personas tienen más facilidad para acceder al Ingreso Mínimo Vital (IMV) y otros programas de asistencia social debido a la disponibilidad de tecnología y recursos.

Por otro lado, en la comunidad rural, la situación es diferente. A menudo, las personas

enfrentan dificultades para acceder a internet debido a la falta de infraestructura adecuada, y los servicios gubernamentales pueden estar ubicados a una distancia considerable de sus hogares.

Esto significa que acceder al IMV u otros programas de asistencia puede ser más complicado y llevar más tiempo. Además, las oportunidades de empleo pueden ser más limitadas en áreas rurales, lo que contribuye a la persistencia de la pobreza.

A pesar de estas diferencias en acceso y recursos, las tasas de pobreza severa son similares en ambas comunidades. Esto subraya que la pobreza no es exclusiva de un entorno particular; afecta a personas en áreas urbanas y rurales por igual.

Por lo tanto, es crucial implementar políticas que aborden las necesidades específicas de cada comunidad, asegurando que todas, independientemente de su ubicación geográfica, tengan acceso equitativo a recursos y programas de asistencia. Esto implica mejorar la infraestructura de tecnología en áreas rurales, acercar los servicios gubernamentales a las comunidades y proporcionar oportunidades de empleo y capacitación para todos los residentes, sin importar dónde vivan.

-Desafíos en el despliegue del IMV: el IMV puede llegar a ser una solución efectiva para las personas que luchan financieramente. Sin embargo, resulta que conseguir este salvavidas no es tan fácil como parece. ¿Por qué? Bueno, digamos que hay obstáculos en el camino que dificultan que la gente llegue hasta él.

Algunas personas pueden no entender o no reconocerse como posibles beneficiarios para recibir el IMV. Es como si te dijeran que hay un salvavidas disponible, pero no te explicaran las reglas para poder usarlo, esta falta de claridad contribuye aún más a la brecha en la solicitud del IMV, ya que aquellos que podrían beneficiarse de él desconocen su idoneidad y, por lo tanto, no solicitarlo.

Además, el proceso para solicitar el IMV en línea es muy complicado para aquellos que no están familiarizados con la tecnología.

Una vez que logran sortear todas estas dificultades y presentan su solicitud, puede resultar que el proceso de evaluación sea lento y complicado.

En resumen, aunque el IMV está destinado a ser una ayuda vital para quienes más lo necesitan, los problemas en el proceso de solicitud y evaluación están impidiendo que muchos accedan a él de manera efectiva. Esto destaca la necesidad de simplificar y

mejorar todo el proceso para que realmente pueda cumplir su propósito de ayudar a quienes más lo necesitan.

-Necesidad de mejorar la comunicación y accesibilidad: la brecha digital presenta un desafío particularmente preocupante para las personas en situación de pobreza extrema, quienes se enfrentan no solo a numerosos obstáculos diarios, sino también a la falta de acceso a información vital que podría mejorar su calidad de vida.

En este contexto, la falta de conocimiento sobre la existencia del Ingreso Mínimo Vital (IMV) se convierte en un obstáculo significativo para aquellos que podrían beneficiarse del programa.

Para estas personas marginadas, la falta de información sobre el IMV es solo el principio de una serie de obstáculos que enfrentan al intentar acceder a este recurso vital. Incluso si algunas personas en situación de calle tienen conocimiento del IMV, enfrentan enormes dificultades para obtener información adicional: la mayoría carece de acceso a internet o no tiene las habilidades necesarias para navegar eficientemente por los sitios web gubernamentales.

Como resultado, la posibilidad de comprender los requisitos para acceder al IMV o de cómo realizar el proceso de solicitud se convierte en una tarea casi imposible.

Además de la falta de información, la obtención de los documentos necesarios para solicitar el IMV es otro desafío significativo para estas personas en situación de vulnerabilidad.

Muchos de ellos carecen de documentos de identificación, recibos de ingresos u otros documentos necesarios debido a su situación de pobreza extrema y marginalización social. Esto crea una barrera adicional para acceder al IMV, ya que no pueden cumplir con los requisitos establecidos por las autoridades gubernamentales.

La realidad es que cada solicitud de documento puede ser un proceso complejo y, en ocasiones, prolongado, para las personas en situación de calle, el proceso de solicitud puede verse obstaculizado por diversas razones, por ejemplo, pueden enfrentar dificultades para obtener acceso a los servicios gubernamentales o para proporcionar una dirección postal estable para recibir correspondencia. Además, la falta de recursos

financieros puede dificultar la obtención de documentos que pueden requerir el pago de tasas administrativas.

Es importante tener en cuenta que las experiencias individuales pueden variar significativamente. Lo que puede ser un proceso relativamente sencillo para una persona puede ser extraordinariamente complicado para otra, dependiendo de una serie de factores, como la disponibilidad de recursos y el grado de apoyo social disponible.

El papel deficiente de las administraciones públicas también contribuye a esta situación. A menudo, la información sobre el IMV no llega adecuadamente a las personas en situación de calle, lo que perpetúa su exclusión de este recurso vital.

La falta de programas de divulgación adaptados a las necesidades de esta población marginalizada socava los esfuerzos por garantizar un acceso equitativo a los programas de asistencia social.

En resumen, la falta de información, accesibilidad y numerosos documentos necesarios para solicitar el IMV entre las personas en situación de calle destaca la necesidad urgente de mejorar la comunicación y hacer que los recursos sean más accesibles. Solo cuando todos, independientemente de su situación de vida, estén debidamente informados sobre cómo acceder a este apoyo gubernamental y cuenten con los documentos necesarios, podrán realmente beneficiarse de él y mejorar sus vidas financieras.

Es imperativo que las administraciones públicas tomen medidas concretas para cerrar la brecha digital y garantizar que nadie se quede atrás en el acceso a los programas de asistencia social.

5. PROPUESTAS DE MEJORA

Promoción de la alfabetización digital: los programas de alfabetización digital deben diseñarse específicamente para satisfacer las necesidades de las comunidades vulnerables, teniendo en cuenta sus circunstancias particulares y adaptándose a su nivel de competencia digital. Esto implica ofrecer una combinación de clases presenciales y en línea para aumentar la accesibilidad y la flexibilidad. Además, se deben proporcionar recursos educativos adaptados y personalizados para abordar los desafíos específicos que enfrentan estas comunidades.

En colaboración con una organización no gubernamental local, se puede implementar un programa de alfabetización digital dirigido a los residentes mayores de un barrio específico que enfrentan aislamiento social. Este programa podría ofrecer clases semanales presenciales en un centro comunitario, complementadas con acceso a tutoriales en línea y materiales educativos interactivos. Los temas abordados podrían incluir desde habilidades básicas de navegación en la web y el uso de correo electrónico, hasta la seguridad en línea y la navegación de servicios gubernamentales electrónicos.

Simplificación de trámites y requisitos documentales: la propuesta de simplificación de trámites y requisitos documentales busca abordar los desafíos específicos que enfrentan las personas sin hogar al interactuar con los servicios administrativos. Por ejemplo, en el contexto de cambiar un número de teléfono para notificaciones en la Seguridad Social, el proceso actual puede resultar extremadamente complicado incluso para personas familiarizadas con la tecnología. Requiere la presentación en línea de una serie de documentos, como una foto del documento de identidad por ambas caras, el modelo TA1 relleno en PDF y una foto de la cara sosteniendo el documento de identidad. Esto representa una barrera significativa para aquellos que no tienen acceso a un escáner o no saben cómo convertir una foto en PDF, especialmente si intentan completar el trámite utilizando un dispositivo móvil en lugar de un ordenador.

Por lo tanto, simplificar estos procesos y reducir la cantidad de documentación requerida sería beneficioso para facilitar el acceso a los servicios administrativos para las personas sin hogar y otros grupos vulnerables. Esto podría lograrse implementando sistemas de

carga de documentos en línea desde dispositivos móviles, lo que permitiría una presentación más fácil y accesible de la documentación requerida. En última instancia, esta simplificación ayudaría a promover la inclusión digital y mejorar el acceso a los servicios esenciales para aquellos que más lo necesitan.

Para las personas en situación de pobreza extrema, además de los desafíos mencionados anteriormente, enfrentan otras dificultades adicionales. Por ejemplo, la falta de una dirección permanente dificulta trámites como el empadronamiento o cualquier proceso que requiera una dirección de envío o domicilio. Además, carecen de un lugar seguro donde guardar sus pertenencias, documentos y objetos personales. Es importante destacar que para alguien que no tiene asegurados derechos básicos como alimentación, vivienda o seguridad personal, resulta difícil dedicar tiempo y esfuerzo a luchar por acceder a prestaciones si se ven obstaculizados de esta manera.

Acceso equitativo a la tecnología: para abordar la falta de acceso a internet y dispositivos tecnológicos, podrían implantar iniciativas que proporcionen acceso gratuito o subsidiado a internet de banda ancha y dispositivos tecnológicos a personas y comunidades desfavorecidas.

La principal dificultad que enfrentan las personas sin hogar es la solicitud de citas con la administración, debido a la falta de equipamiento adecuado. No disponen de dispositivos electrónicos para realizar esta gestión y carecen de los medios necesarios para acceder a citas presenciales. A menudo, se ven obligados a gestionar las citas por teléfono, lo que también puede ser complicado. Además, las citas a veces no están disponibles en el mismo municipio donde están empadronados, lo que dificulta aún más su acceso. La falta de recursos económicos hace que el desplazamiento sea inviable para muchos, por lo que recurren a organizaciones del tercer sector para recibir apoyo en la solicitud de documentos o prestaciones.

En áreas rurales con acceso limitado a internet de alta velocidad, el gobierno local podría colaborar con proveedores de servicios de telecomunicaciones para instalar torres de transmisión adicionales y mejorar la infraestructura de banda ancha. Al mismo tiempo, se podría implementar un programa de subsidios que otorgue a las familias de bajos

ingresos descuentos significativos en la compra de ordenadores portátiles o tabletas para uso educativo y laboral.

Diseño inclusivo de servicios en línea: es fundamental que los servicios en línea sean diseñados teniendo en cuenta las necesidades y capacidades de todos los ciudadanos, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad. Podrían sugerir la implementación de estándares de accesibilidad web y pruebas de evaluación con usuarios diversos para garantizar que los servicios en línea sean accesibles para todos.

El gobierno local podría colaborar con expertos en accesibilidad web y grupos de defensa de personas con discapacidad para rediseñar su portal web y garantizar que cumpla con las pautas de accesibilidad. Esto podría incluir la adición de herramientas de lectura de pantalla, opciones de contraste de color y ajustes de tamaño de texto para garantizar que el sitio sea accesible para personas con discapacidad visual.

Apoyo específico para la solicitud del Ingreso Mínimo Vital (IMV): para mejorar el acceso al Ingreso Mínimo Vital (IMV) y superar los desafíos que limitan su efectividad, es esencial implementar medidas concretas para simplificar y agilizar el proceso de solicitud. Además de las propuestas actuales, se pueden considerar varias estrategias adicionales que podrían mejorar significativamente la accesibilidad y eficiencia del IMV.

Una de estas estrategias consiste en desarrollar programas de capacitación para los trabajadores sociales y funcionarios gubernamentales que interactúan directamente con los posibles beneficiarios del IMV. Estos programas podrían ofrecer una comprensión más profunda de los requisitos del programa y brindarles las habilidades necesarias para guiar efectivamente a las personas a través del proceso de solicitud. Además, podrían aprender a identificar posibles obstáculos que los solicitantes puedan enfrentar y brindarles apoyo adicional según sea necesario.

Otra medida importante sería establecer puntos de acceso físicos en comunidades desfavorecidas, donde las personas puedan recibir asistencia personalizada para completar sus solicitudes de IMV. Estos puntos de acceso podrían ubicarse en centros comunitarios, bibliotecas u otras instalaciones accesibles y estarían equipados con

personal capacitado para ayudar a los solicitantes a navegar por el proceso de solicitud en línea.

Además, se podría considerar la implementación de un sistema de seguimiento transparente que permita a los solicitantes verificar el estado de su solicitud en línea y recibir actualizaciones regulares sobre el progreso de su caso. Esto proporcionaría una mayor tranquilidad a los solicitantes y ayudaría a reducir la incertidumbre que a menudo rodea el proceso de solicitud del IMV.

En resumen, mejorar el acceso y la eficiencia del Ingreso Mínimo Vital requiere un enfoque integral que aborde tanto los aspectos prácticos del proceso de solicitud como las barreras que enfrentan los posibles beneficiarios. Al implementar medidas como la capacitación del personal, la creación de puntos de acceso físicos y el establecimiento de un sistema de seguimiento transparente, podemos garantizar que aquellos que más lo necesitan puedan acceder de manera rápida y efectiva a este importante recurso de apoyo financiero.

Integración de servicios sociales y una colaboración intersectorial: para abordar de manera más efectiva las necesidades de las familias en situación de pobreza extrema, es fundamental implementar un enfoque integral que combine la integración de servicios sociales y la colaboración intersectorial. Esto implica no solo proporcionar asistencia económica, vivienda asequible, atención médica y apoyo a la infancia, sino también promover una colaboración estrecha entre diferentes actores sociales.

Una propuesta clave consiste en integrar servicios sociales diversos, en un enfoque que aborde las múltiples dimensiones de la pobreza. Esto implica coordinar y unificar la entrega de servicios para garantizar que las familias en situación de pobreza extrema reciban un apoyo integral que aborde todas sus necesidades básicas y promueva su bienestar general.

Además, se puede promover la colaboración intersectorial entre el gobierno, las organizaciones no gubernamentales, el sector privado y la sociedad civil para abordar la pobreza desde múltiples frentes. Para ello sería necesario la creación de redes de apoyo

comunitario, donde diferentes profesionales trabajen juntos para identificar y abordar las necesidades locales de manera conjunta.

Por ejemplo, las empresas pueden participar en programas de responsabilidad social corporativa, proporcionando recursos financieros, materiales o humanos para proyectos comunitarios destinados a combatir la brecha digital. Al mismo tiempo, las organizaciones no gubernamentales pueden colaborar con el gobierno en la implementación de políticas y programas sociales, aprovechando su experiencia y conocimientos para mejorar la eficacia de las intervenciones.

Además, la colaboración entre organizaciones puede facilitar el intercambio de recursos y mejores prácticas, permitiendo una utilización más eficiente de los recursos disponibles y una mayor innovación en la lucha contra la falta de competencias digitales.

La integración de servicios sociales y la colaboración intersectorial son estrategias clave para abordar la pobreza de manera más efectiva. Al combinar la prestación de servicios profesionales con la colaboración entre diferentes agentes sociales. Deben trabajar juntos para ofrecer un apoyo integral a las familias en situación de pobreza extrema y promover un cambio positivo en sus vidas.

6. BLIBIOGRAFÍA

- Arenas, M. (2011). Brecha digital de género: la mujer y las nuevas tecnologías. Universidad de Alcalá, 4, 97-125. Centro Universitario de Investigaciones
- Brunet, I. y Belzunegui, A. (2006). Desigualdad y estratificación social en Marín, L, (coords.) La estructura social. La realidad de las sociedades avanzadas.(pp.299-321). Madrid: Pearson, D.L.
- Busquet, J. y Uribe, A.C. (2011). Proyecto AUSTICA: *El uso de las TICs y la Brecha Digital entre adultos y adolescentes. Primer avance de resultados: Congreso*. Segovia: Congreso Internacional de Educación Mediática y Competencia Digital.
- Cabrera Cabrera, P. (2005). Nuevas tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España. Madrid: Fundación Telefónica.
- Camacho Jiménez, K. (2005). Retos para evaluar el impacto de la internet: el caso de las organizaciones de la sociedad civil centroamericana. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/3901/3/1771.pdf>
- Cerrillo i Martinez, A. (s/f). Fundamentos de la Administración Electrónica. Módulo 2: Procedimiento Administrativo Electrónico (p. 7). Recuperado el 26 de febrero de 2024, de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147074/1/FundamentosDeLaAdministracionElectronica_Modulo2_ProcedimientoAdministrativoElectr%C3%B3nico.pdf
- Cillero, M. (2018, 11 de diciembre). Título X. Garantía de los derechos digitales. Recuperado de <https://manuel.cillero.es/doc/legislacion-tic/lo3-2018-proteccion-de-datos-personales/titulo-x/>
- Coeckelbergh, M. (2013). Human being @ risk: enhancement, technology, and the evaluation of vulnerability transformations. Dordrecht: Springer.
- Coeckelbergh, M. (2020). The Postdigital in Pandemic Times: A Comment on the Covid- 19 Crisis and its Political Epistemologies. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 547- 550.
- Coeckelbergh, M. (2020). The Postdigital in Pandemic Times: A Comment on the Covid-19 Crisis and its Political Epistemologies. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 547-550.
- Criado Grande, J. I., Ramilo Araujo, M. C., & Salvador Serna, M. (s.f.). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora (p. 9). Recuperado de [<file:///C:/Users/mer/Desktop/34970-31913-1-PB.pdf>]
- Cuevas, A., & Simeao, D. (Coords). (2011). Alfabetización informacional e inclusión digital. Madrid: Trea.
- Esteban, M. J., & Losa, A. (2015). Guía Básica para Interpretar los indicadores de

Desigualdad, Pobreza y Exclusión Social. Madrid: EAPN ESPAÑA. Recuperado de https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1446118622_guia_basica_indicadores_desigualdad_pobreza_y_exclusion_social.pdf

-Esteban, M.J. y Losa, A. (2015). Guía Básica para Interpretar los indicadores de Desigualdad, Pobreza y Exclusión Social. Madrid: EAPN ESPAÑA. Recuperado de https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1446118622_guia_basica_indicadores_desigualdad_pobreza_y_exclusion_social.pdf

-García Morales, E. (2013). Gestión de documentos en la e-administración. UOC. García, S. (2017, septiembre). Razón y Palabra. Alfabetización Digital, Nº 98. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199553113006.pdf>

-García, V., Aquino, S., & Ramírez, N. (2016). Programa de alfabetización digital en México: 1:1. Análisis comparativo de las competencias digitales entre niños de primaria. Recuperado el 27 de octubre de 2016 de: <http://www.redalyc.org/pdf/2831/283146484003.pdf>

-Granado Palma, M. (2019). Educación y exclusión digital: los falsos nativos digitales. Revista De Estudios Socioeducativos. ReSed, (7), 27-41. Recuperado de <https://revistas.uca.es/index.php/ReSed/article/view/4404>

-Granado Palma, Manuel (2019). Educación y exclusión digital: los falsos nativos digitales. Revista De Estudios Socioeducativos. ReSed, (7), 27-41. Recuperado a partir de <https://revistas.uca.es/index.php/ReSed/article/view/4404>

-Instituto Nacional de la Seguridad Social. (s/f). Ingreso Mínimo Vital. Seg-social.es. Recuperado el 23 de febrero de 2024, de <https://imv.seg-social.es/>

-Lacruz, M.C y Clavero, M. (2009). Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana en Galindo, F y Rover, A.J (eds.) *Derecho, gobernanza y tecnología de la información en la sociedad del conocimiento* (pp. 146-159) Zaragoza

-Manzanera-Román, S. y Haz-Gómez, F.E. (2021). Implicaciones del modelo jurídico de implantación de la Administración electrónica en personas mayores.

-Manzanera-Román, S. y Haz-Gómez, F.E. (2022). Administración electrónica y personas mayores. Mejoras en el acceso y uso de la Administración electrónica por parte de las personas mayores. Madrid: Fundación COTEC.

-Meneses Falcón, C. (2011). Pobreza y exclusión social: buenas prácticas para la inclusión. Boletín CF+S 49. Octavo Catálogo Español de Buenas Prácticas. Madrid.

-Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. (2015). Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Recuperado de [<https://upo.gob.es/normativa-y-legislacion/>]

-Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. (2015). Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

- Administraciones Públicas. Recuperado de <https://upo.gob.es/normativa-y-legislacion/>
- Miró Pérez, A. P., & Martínez Sánchez, M. E. (2019). Economía del conocimiento: Tecnología y exclusión social. *European Journal of Applied Business Management*, 5(3), 32-47. Recuperado de <http://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/issue/view/29>
- Naciones Unidas. (2015). Transformando nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/es/development/desa/disabilities/envision2030.html>
- OCDE. (s.f.). The E-government Imperative. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN015120.PDF>
- OEA. (2015). E-Gobierno y Gobierno Abierto, Boletín OEA.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2003). e-Government for Better Government. OCDE.Prensa Universitarias de Zaragoza-Revista de Privacidad y Derecho Digital, 22, 159-196. https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/55335/revistas_uva_es__sociotecn_articulo_view_6208_4807.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez Gallardo, Adolfo (2006). *La brecha digital y sus determinantes*. México: UNAM,
- Salvador Manzanera-Román y Francisco Eduardo Haz (2022): Gómez SOCIOLOGÍA Y TECNOCENCIA, 12.2 (73-95 PT, Técnico adscrito a Dirección General de Transformación Digital.
- Tapia, P. (2011). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Analfabetismo digital como nuevo criterio de discriminación y medidas iniciadas para impedirlo en Cabezado, N (ed.) *Inclusión Digital: perspectivas y experiencias* (pp. 401-405). Zaragoza: Prensa Universitarias de Zaragoza.
- Unesco. (2013). Universalidad de Internet: un medio para crear sociedades del conocimiento y la agenda de desarrollo sostenible después de 2015. Recuperado de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/internet_universality_es_01.pdf

8.1 Anexos

Anexo leyes

-Boletín Oficial del Estado. (1992, 26 de noviembre). Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Recuperado de [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1992-24802]

-Boletín Oficial del Estado. (2007, 22 de junio). Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Recuperado de [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12087]

-Boletín Oficial del Estado. (1999, 13 de diciembre). Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Recuperado de [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-23750]

-Boletín Oficial del Estado. (2010, 8 de enero). Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Recuperado de [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-187]

-Boletín Oficial del Estado. (2010, 8 de enero). Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Recuperado de [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-188]

-Boletín Oficial del Estado. (2013, 9 de diciembre). Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Recuperado de [https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12887]



ANEXO I. RELACIÓN DEL TRABAJO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030

Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.

Grado de relación del trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Objetivos de Desarrollo Sostenibles	Alto	Medio	Bajo	No Procede
ODS 1. Fin de la pobreza.				
ODS 2. Hambre cero.				
ODS 3. Salud y bienestar.				
ODS 4. Educación de calidad.				
ODS 5. Igualdad de género.				
ODS 6. Agua limpia y saneamiento.				
ODS 7. Energía asequible y no contaminante.				
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.				
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras.				
ODS 10. Reducción de las desigualdades.				
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.				
ODS 12. Producción y consumo responsables.				
ODS 13. Acción por el clima.				
ODS 14. Vida submarina.				
ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres.				
ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.				
ODS 17. Alianzas para lograr objetivos.				

Descripción de la alineación del TFG/TFM con los ODS con un grado de relación más alto.

***Utilice tantas páginas como sea necesario.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ADE

Facultat d'Administració
i Direcció d'Empreses /UPV

**Anexo al Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster: Relación del trabajo con los
Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.** (Numere la página)