



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“EL ANALFABETISMO DIGITAL
COMO FACTOR DE
EXCLUSIÓN”**

Autor/a:

D^ª. María Paula Labrador Diez

Tutor/a:

D. Pablo de la Rosa Gimeno

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2020 - 2021

FECHA DE ENTREGA: 24 de junio de 2021.

ÍNDICE

Resumen	2
Abstract	2
1. Introducción	3
2. Metodología	5
2.1 Estrategia metodológica	5
3. Las TIC en el Trabajo Social y los Servicios Sociales	7
3.1 Concepto, contenido y alcance de las TIC	7
3.2 Brecha digital, exclusión digital y exclusión social.....	9
4. Oportunidades y amenazas de las nuevas tecnologías.....	14
5. Trabajo Social y el desarrollo de las competencias digitales de las personas atendidas	20
5.1 Trabajo Social 4.0 y su vinculación con las TIC	20
5.2 Trabajo Social en el ámbito del apoyo a las personas con competencias digitales limitadas	22
6. El caso del Ingreso Mínimo Vital	26
7. Conclusiones	32
7.1 Conclusiones finales.....	32
7.2 Propuestas de mejora	34
8. Bibliografía	37
9. Anexos	40
Anexo 1: preguntas entrevistas informantes clave	40

Resumen

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación forman parte de nuestra sociedad y de nuestras vidas, produciendo en ellas tanto oportunidades como amenazas y nuevas formas de exclusión social y digital. En el presente trabajo se analizan las oportunidades y amenazas de las TIC a través de la información obtenida de la revisión bibliográfica y de unas entrevistas individuales y grupales a informantes clave. También se analizan los efectos del avance tecnológico en la profesión de Trabajo Social, ámbito que no deberá ser ajeno a las oportunidades y riesgos del mencionado avance. Además, se aborda, a modo de ejemplo, la prestación del Ingreso Mínimo Vital, aprobada en el año 2020, y los problemas de acceso relacionados con la brecha digital que padecen muchas de las personas que podrían beneficiarse de este recurso.

Palabras clave: tecnología, exclusión, TIC, digital, Trabajo Social.

Abstract

Information and communication technologies (ICTs) play a great part in nowadays society and our own lives, resulting in not only new opportunities for ourselves, but also threats; besides, they produce new ways of social and digital exclusion.

Thereby in this project, the opportunities and risks of ICTs will be analysed thanks to the information obtained from the bibliographical review and several individual and group interviews with key informants.

The effects of technological progress on the Social Work profession will also be discussed, as this area should not be oblivious to these opportunities and threats. Moreover, it will also be addressed, by way of example, the Minimum Living Income benefit, recently approved in 2020, following some access issues related to the digital breach faced by many of the people that could actually benefit from this resource.

Key words: technology, exclusion, ICT, digital, Social Work.

“Que nadie quede afuera, debería ser un decreto”

Sara Hebe

1. Introducción

Es inevitable reconocer la introducción de la tecnología en nuestra sociedad, y en el día a día de las personas. La Sociedad de la Información en la que vivimos ha producido cambios en la vida de las personas, y consecuentemente ha producido nuevas formas de exclusión y desventajas en ciertas personas que forman parte de la sociedad.

La exclusión no es un fenómeno novedoso, ha existido a lo largo de la historia de la humanidad, y se ha visto agravada con la dinámica del sistema económico globalizado en el que nos encontramos, el cual acentúa las desigualdades y diferencias entre unas personas y otras. La tecnología ha pasado a ser un nuevo factor más de exclusión.

Bien es cierto que no todo lo que conlleva la tecnología, ni lo que implica su aplicación en la sociedad supone una forma de exclusión, ni mucho menos. La tecnología, y los sistemas y avances que esta ha producido han servido para avanzar como sociedad, para facilitar aspectos cotidianos y progresar como sociedad y como personas a nivel individual.

A lo largo de este trabajo, se van a vislumbrar tanto aspectos positivos como negativos de este fenómeno llamado tecnología, pero se quiere destacar y criticar especialmente la incidencia en ciertos grupos de personas que han visto como la tecnología los mandaba a la zona de exclusión, de la que anteriormente no formaban parte, o sí, pero que suma un factor más para no formar parte de la sociedad como tal.

Por lo tanto, y de manera más sintética, se podría decir que el **objeto** de estudio de esta revisión bibliográfica se centra en la influencia de la tecnología a partir de la Sociedad de la Información en la sociedad en general, y las personas excluidas en particular.

No se pretende criminalizar a la tecnología a través de esta revisión y análisis, pero sí ser conscientes como personas, y como sociedad, de que una sociedad no puede lograr unos mínimos niveles de cohesión y convivencia armónica si no se cuenta con todas las personas que conforman la misma.

Como **objetivos** derivados del análisis de la tecnología y su influencia en la sociedad actual, son los enunciados a continuación:

- ♦ Conocer la relación existente entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el Trabajo Social.
- ♦ Identificar las oportunidades y amenazas que supone la inclusión de la tecnología en la intervención social.
- ♦ Criticar el fenómeno de la tecnología como factor de exclusión en la sociedad capitalista globalizada.

La consecución de estos objetivos se comprobará al final del trabajo, contrastando los datos obtenidos y los documentos consultados.

2. Metodología

2.1 Estrategia metodológica

Para la realización de este trabajo se ha utilizado una metodología basada en la recogida de información a través de la búsqueda de artículos e informaciones relativas a las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como su vinculación al Trabajo Social. Como complemento, para ofrecer un acercamiento de lo que suponen las tecnologías en la vida cotidiana, el TFG se acercará a comprobar los efectos del uso de las plataformas en el acceso a prestaciones básicas como es el caso del Ingreso Mínimo Vital (IMV). Para ello, se han realizado entrevistas a informantes clave, siendo esto una técnica de investigación cualitativa.

La investigación cualitativa por definición se orienta a la producción de datos descriptivos, como son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita, además, de la conducta observable (Taylor, S.J. y Bogdan R., 1986, citado en Cueto, 2020).

Las técnicas utilizadas para la obtención de datos han sido la revisión bibliográfica y la entrevista a informantes clave.

- ♦ Revisión bibliográfica

Se trata de una búsqueda exhaustiva de textos y documentos relativos a la tecnología, a su introducción en la vida cotidiana y a la profesión del Trabajo Social en particular. Siguiendo a Bernardo (2010), se entiende la revisión bibliográfica como “texto escrito que tiene como propósito presentar una síntesis de las lecturas realizadas durante la fase de investigación documental, seguida de unas conclusiones o una discusión” (p. 2), componiéndose de tres fases que pasan por la investigación, la lectura y registro de la información obtenida y por último, la elaboración del texto escrito.

Esta fase de búsqueda de textos, documentación y artículos científicos, se ha realizado de manera online. Todos los textos que se han utilizado en la realización de este escrito se han obtenido a través del acceso de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Valladolid y su lista de bases de datos. Se han utilizado tanto bases como Dialnet o Google Scholar, así como páginas específicas de conocimiento académico, además de otras de las que se ha obtenido menor número de artículos, pero han ayudado en la búsqueda.

La organización de documentación y tratamiento de citas y referencias se ha realizado a través de la aplicación de escritorio Mendeley, posibilitando así una clasificación de los textos elegidos.

- ♦ Entrevista a informantes clave

“La investigación cualitativa, así, permite comprender la profundidad de un fenómeno a partir de la mirada de los actores sociales” (Cueto, 2020, p. 2), por lo que se ha considerado oportuno la implicación de las personas técnicas que trabajan con demandantes del Ingreso Mínimo Vital.

Al comienzo de la realización del trabajo se planteó la posibilidad de hacer un cuestionario destinado a personas demandantes de IMV, pero ante la dificultad de llegar a este tipo de población y las complicaciones que suponía el estar ajustados a un tiempo y plazos determinados, se descartó la idea y se reconsideró con la realización de entrevistas a informantes clave.

Se hizo un guion de entrevista sencillo (anexo 1), pero que abarcase los temas centrales que abordaba el trabajo, así como una selección de las personas que serían las informantes. Se trata de tres personas con diferentes ámbitos de actuación, cuyos perfiles aparecen a continuación:

Cuadro 1. Perfiles de las personas entrevistadas

Abreviatura	Sexo	Entidad	Ámbito	Sector
I1	Mujer	Pública	Diputación de Palencia	Atención Social Primaria (CEAS)
I2	Hombre	Privada	Valladolid Ciudad	Orientación laboral
I3	Mujer	Pública	Valladolid Ciudad – Zona Sur	Atención Social Primaria (CEAS Ciudad)

Fuente: elaboración propia

Las tres personas son trabajadoras sociales que identificaremos a través de la letra I (informante) acompañada de un número para mantener su anonimato. Consiste en entrevistas semiestructuradas, ya que se realizan con un guión que contiene los temas a tratar formulados mediante preguntas generales abiertas que la persona entrevistada puede ir respondiendo a lo largo de la conversación.

Se ha tenido la oportunidad de participar en una reunión de un grupo de trabajo de EAPN Castilla y León, el cual está abordando la cuestión de las rentas autonómicas y el IMV. Está conformado por profesionales de ACCEM Salamanca, ASECAL Salamanca, Cáritas León, Menesianos Valladolid, Cruz Roja y Fundación Secretariado Gitano León. A este grupo lo denominaremos GT como abreviatura.

3. Las TIC en el Trabajo Social y los Servicios Sociales

3.1 Concepto, contenido y alcance de las TIC

A finales del siglo XX y durante los primeros años del siglo XXI, se asistió a un importante cambio en el mundo desarrollado. Su reconocimiento oficial sucedió en 1995 (De La Selva, 2015), cuando reunidos en Bruselas, en el seno del G7, los países desarrollados ratifican el término de *Global Society of Information* para la sociedad por venir.

Este término tenía su origen en otros similares como Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC), utilizado desde los años 80, y que se emplea para diferenciarla de su antecesora: la sociedad postindustrial (González-Seara, 1981, citado en Santas, 2016). Anteriormente, en el año 1993, Peter Ducker había utilizado el término de “Sociedad del Conocimiento”, que acabaría derivando en la “Sociedad de la Información y el Conocimiento” (SIC) (Crovi, 2007), que terminaría de ratificarse en el año 1995 en Bruselas.

Anterior a todo esto, en los años 70, las tecnologías empiezan a ocupar un lugar en la sociedad, vinculándose a la producción y el consumo de información, y dando lugar a lo conocido como Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Por lo tanto, desde los años 80 y 90, se puede decir que se vive en la Sociedad de la información y el Conocimiento, que ha ido evolucionando a medida que despegaban los equipos y elementos tecnológicos que conforman esta sociedad. En el período de los años 80, se produce un ascenso paulatino de promoción de las TIC, derivado del crecimiento del modelo político y económico basado en la libertad de mercado. Este crecimiento es mayor y más visible alrededor de 1990.

En este acercamiento histórico se puede ver como el crecimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen una fuerte relación con el crecimiento y expansión del modelo económico y político caracterizado por la libertad de mercado y la utilización de la tecnología como producto de consumo. Esto se promueve gracias a la globalización, y es importante conocer que la Sociedad de la Información y el Conocimiento tiene sus orígenes en estas circunstancias, ligándose a este modelo político y económico.

La tecnología se crea y expande como un elemento de mejora del bienestar y la calidad de vida de las personas. Pero a su vez, supone un refuerzo e intensificación del modelo económico neoliberal basado en el libre mercado, convirtiéndose en otro elemento de consumo y comercialización, de generación de beneficios, sumado además al hecho de ser un elemento de representación, estructuración y distinción social en la sociedad en la que se expande y desarrolla (Arriazu, 2015).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son definidas por la FUNDESCO como un conjunto de tecnologías básicas de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones, cuyo objeto es la transmisión y el manejo de informaciones, es decir datos de cualquier tipo, soportados por algún medio físico (Raya & Santolaya, 2009).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son aquellas relacionadas con las telecomunicaciones y la informática utilizadas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información que incluyen todo lo referente a la producción de hardware, software, equipos de conmutación de datos y servicios informáticos, que se encuentran en continuo dinamismo y evolución (Cabrera et al., 2005, p. 25).

Si se toma de referencia la definición de la RAE se puede entender tecnología como un “conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico” o como el “conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto” (RAE, 2021).

La incorporación de las TIC se está produciendo en todas las esferas de la sociedad, tanto en ámbitos como educación, sanidad, servicios sociales, ámbito empresarial... como a nivel personal e individual de las personas. La Comisión Europea en su Plan de Acción de Educación Digital plasma como la transformación digital está generando profundos cambios en la sociedad, el mercado laboral y el futuro del mundo laboral, mostrando las ventajas de la misma, pero evidenciando importantes consecuencias y riesgos asociados a esa transformación digital (Comisión Europea, 2020).

Los estados han comenzado a considerar esta realidad como una prioridad. A nivel europeo, y derivado de la crisis de la COVID-19, se encuentra el Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027), el cual sirve de recomendación para todos los países de la Unión Europea, sugiriendo así una línea de actuación vinculada a la educación y la formación. En este plan se tienen en cuenta aspectos como la alfabetización digital, la necesidad de formar en capacidades digitales básicas y la inversión en equipos e infraestructuras para el desarrollo de las competencias digitales, entre otras.

En España, las competencias en materia de cambios tecnológicos recaen en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, aunque estos cambios se convierten en un asunto transversal para el resto de ministerios. El programa más reciente en nuestro país es España Digital 2025, relacionado con las competencias digitales marcadas por la Comisión Europea. Este programa se encuentra en sintonía con el comentado de la Comisión Europea, relacionando en este caso la transformación digital con la transición ecológica y la transición a un modelo económico y social sostenible.

Se trata de un proyecto ambicioso, ya que entre sus objetivos cabe el de “cerrar las nuevas brechas de desigualdad social por la falta de acceso o uso de Internet” (Gobierno

de España, 2020, p. 15), así como “mejorar las competencias digitales básicas de la ciudadanía y cerrar brechas entre colectivos” (Gobierno de España, 2020, p. 27).

Por cerrar el apartado vinculado a los programas y proyectos centrados en la transformación digital, y centrándose en Castilla y León, se han desarrollado proyectos como “tuCertiCyL” o el Plan Anual de Políticas de Empleo para el año 2020 (PAPECYL 2020), destacando dentro de ellos la cualificación y formación en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

3.2 Brecha digital, exclusión digital y exclusión social

A pesar de estar en una sociedad globalizada e interconectada, las tecnologías y el crecimiento de la Sociedad de la Información y el Conocimiento no se han expandido de manera similar en todos los territorios, ni siquiera en todos los grupos poblacionales dentro del mismo territorio. Esta desigualdad se entiende por la brecha digital, y se puede definir como un espacio que separa un mundo tecnologizado y un mundo que está en vías de serlo (Arriazu, 2015).

Para Santás (2015), la brecha digital diferencia a aquellos con acceso a internet y capacidad de uso de los servicios ofrecidos por la *world wide web (www)* y aquellos que quedan excluidos de este servicio.

De La Selva (2015) va más allá del hecho de tener acceso o no a Internet, reconociendo las desigualdades estructurales y teniendo la brecha digital consecuencias en la participación y el desarrollo de los individuos en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. “Se trata de un fenómeno multifactorial y multidimensional, compuesto de seis esferas o dimensiones: económica, política, sociocultural, cognitiva, tecnológica y social” (De La Selva, 2015, p. 227).

Plasmado en la Declaración de Bávaro, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe entiende que la brecha digital refleja e incide en las diferencias económicas, sociales, culturales, educacionales, de salud y acceso al conocimiento, entre los países y dentro de ellos (CEPAL, 2005).

Por lo tanto, no hay duda de que la Sociedad de la Información ha generado nuevas y diferentes formas de exclusión y desigualdades sociales, que se complementan con las que ya existían antes del siglo XXI y se han venido complementando con el desarrollo tecnológico. Estas desigualdades son aquellas que “se relacionan con el conocimiento científico y tecnológico y la participación o no de los ciudadanos en las redes globales” (De La Selva, 2015, p. 273).

El concepto de brecha digital tuvo dos etapas en la gestación del significado. En primer lugar, se identificaba con la conectividad y el acceso a internet. Por lo tanto, la exclusión tecnológica o no dependía del acceso a la tecnología, y la solución era la expansión de los medios para poder acceder a la misma; dotar a un mayor número de personas de los medios necesarios para poder tener conexión a internet y elementos con los que acceder a la red.

La segunda etapa, se basaba en que el acceso no era suficiente, teniendo gran importancia el uso que se hacía de las tecnologías y la apropiación de las mismas. Se puso en evidencia que la dotación por dotación sin tener unos conocimientos sobre cómo usar y para qué se podían usar estos elementos tecnológicos no servía para más bien nada.

Pero actualmente no se puede entender la brecha digital sin incluir en ella el factor del entorno o contexto en el que se encuentra. Por ello, siguiendo a Covi (2007), se pueden conocer las características que afectan y supone la brecha digital. En estos tres conceptos se pueden ver las etapas que ha experimentado la brecha digital, hasta convertirse en lo que se puede considerar hoy en día. Aunque atendiendo a los contextos y territorios, poblaciones y el desarrollo de las mismas, se pueden considerar la brecha digital de acceso, brecha digital de uso o brecha digital de apropiación:

- ♦ Acceso: hace referencia a la manera de acercarse con el propósito de conseguir su dominio. Esto no conlleva un saber de utilización de las TIC, sino que simplemente se muestra como una forma de entrada en la tecnología.
- ♦ Uso: entendido como el ejercicio o práctica habitual y continuada de un artefacto tecnológico. Esta categoría debe entenderse vinculada tanto al acceso como a la apropiación de los medios, para poder entenderla de manera amplia. Dentro del uso podemos diferenciar entre diferentes niveles, los cuales se dividen en tres, aún sin una diferenciación clara:
 - Básico: uso general.
 - Intermedio: uso general y otros de mayor complejidad.
 - Avanzado: programas más sofisticados y avanzados como software de gestión y actividades productivas.
- ♦ Apropiación: supone el dominio de un objeto cultural y de los sistemas de motivaciones, implicando también apropiarse de las condiciones de acceso y uso.

Para entender la brecha digital en toda la amplitud del concepto, con la complejidad que conlleva y la multifactorialidad del mismo, De La Selva (2015) lo clarifica en la siguiente definición:

La brecha digital es la nueva desigualdad social surgida en el siglo XXI en el marco del modelo económico del capitalismo global, que consiste en las inequidades entre diferentes grupos sociales en términos del acceso, de las diferencias cognitivas, de conocimiento o de competencias para los usos de las TIC; de las significaciones y experiencias simbólicas de dichas herramientas y de experiencias de apropiación que construyen los ciudadanos, favorables o no a la inclusión digital; las diferencias en las condiciones institucionales que permiten a aquellos desarrollarse y participar en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, o bien, que no están siendo incorporados a esta en función de su edad, género o etnia (p. 278-279).

Actualmente, se da por hecho que una persona es capaz de manejar y desenvolverse con la tecnología, pero ni el acceso, ni los costes económicos que supone, hace posible su universalización (Arriazu, 2015). Antes se entendía que una persona estaba alfabetizada cuando sabía leer y escribir. Para ser más exactos, siguiendo a la Real Academia Española (2021), define alfabetizar como “enseñar a alguien a leer y a escribir” (RAE, 2021). Pero, actualmente, ya no se considera a esta acción estar alfabetizada, sino que “la sociedad digital ha creado nuevas formas de alfabetización que no podemos dejar de lado si pensamos que la formación ciudadana también implica ser competente en el mundo digital” (Gros & Contreras, 2006, p. 107).

González (2012) aporta una concepción de la alfabetización digital no tan centrada en lo que son solo las competencias digitales, sino referido a lo siguiente:

La definición de alfabetización digital ha dejado de tomarse como relativo a la tecnología para considerar una alfabetización más general, que integra todas las competencias que una persona necesita para desenvolverse de forma eficaz en la Sociedad de la Información (p. 19).

Continuando con González (2012), ésta señala un término nuevo, el de alfabetización digital mediática, en el cual se centran en el uso o la habilidad de las personas para acceder, analizar, evaluar y crear diferentes tipos de media. A esto, de manera posterior, se le suman habilidades relacionadas con la colaboración y la participación, cambiando la forma de acceder y relacionarse con la red y los contenidos que esta ofrece.

Por lo tanto, actualmente en el año 2021, se da por hecho que una persona sabe leer y escribir, y el analfabetismo del que se hablaba hace unos años ya no existe de manera generalizada. Ahora, una persona analfabeta es aquella que no maneja las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y no solo el uso, sino el saber seleccionar información, elegir qué información se quiere y dónde se busca. Así como todo lo que implica el usar la red de Internet, con su componente social, económico y de relación, incluido en el contexto y el entorno de cada una de las personas.

Pero, cabe recordar que la alfabetización digital no es un proceso que implique únicamente el contenido técnico, sino que tiene un contenido económico e ideológico debido al modelo en el que se desarrolla, que no es un proceso neutro. Por consiguiente, siguiendo a Arriazu (2015), “la alfabetización digital es un proceso que trasciende lo meramente técnico para adentrarse en una esfera ideológica, social y virtual” (p. 234).

Desarrollado el concepto de brecha digital y lo que supone el no tener acceso, habilidades o el uso pertinente para poder desarrollar la capacidad tecnológica (el ser una persona “analfabeta digital”), es importante conocerlo para comprender cómo se vincula con la exclusión social y la generación de nuevas formas de exclusión digital.

En primer lugar, la exclusión social se puede definir, siguiendo a Cabrera et al. (2005) como:

Un proceso dinámico y cambiante que cursa con una quiebra de la identidad personal y que normalmente hunde sus raíces en un debilitamiento, mayor o menor, de los dos ejes en los que se fundamenta la inserción social; el eje socio-relacional y el eje que nos inserta por lo económico y lo laboral (p. 13).

Y en la relación de la exclusión social con el acceso y uso a las nuevas tecnologías, o a internet de manera genérica, no pasa desapercibida la vinculación de los colectivos y personas más desfavorecidas socialmente con las que también están desfavorecidas de manera digital. Las personas más afectadas por la exclusión digital son aquellas con un nivel menor de rentas (incidencia en las que tienen rentas por debajo de los 900€ mensuales), además de las clases sociales más bajas, sumando a esto las personas mayores de entre 65 y 74 años, el género femenino y las personas con un menor nivel de estudios (Arriazu, 2015; Gómez & De la Torre, 2021).

Centrando el análisis en lo que supone la exclusión a nivel digital o tecnológico, Cabrera et al. (2005), hacen referencia a este tipo de exclusión como una parte de la exclusión vinculada a los factores culturales. “El analfabetismo, la falta de estudios, no hablar una segunda lengua o carecer de las habilidades mínimas para hacer uso de la tecnología actualmente disponible son barreras cada vez más importantes para una adecuada integración social” (Cabrera et al., 2005, p. 16). Además, hacen alusión al componente tecnológico, a las TIC, como aspecto común definiéndolo como un “sustrato compartido desde el que unos y otros factores pueden verse reforzados o por el contrario limitados, en cuanto a su capacidad de generar exclusión social” (Cabrera et al., 2005, p. 16).

Como menciona Cabrera et al. (2005), las TIC aportan ventajas a la ciudadanía, pero los poderes públicos, las autoridades, tienen que velar porque el uso sea adecuado y garantizar que los beneficios de estas tecnologías puedan llegar a un gran número de personas, y así evitar lo denominado anteriormente como brecha digital, y que estas

tecnologías no se usen para generar distorsión social, ni tampoco, exclusión social y tecnológica.

4. Oportunidades y amenazas de las nuevas tecnologías

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación se han ido introduciendo en la vida cotidiana de manera paulatina, con una mayor o menor adaptación o rapidez, acentuada por la crisis de la COVID-19, pero parece que han venido para quedarse.

Estas nuevas formas de entender la cotidianidad se han visto inmersas en cambios en ámbitos como la comunicación. Hace unos años no se concebía poder hablar con una persona que estaba a kilómetros de distancia si no era por carta, más tarde, el poder salir de casa con aquellos aparatos que empezaban a introducirse llamados teléfonos fijos. A medida que estos fueron evolucionando, se pudieron transportar con cada una de las personas a la calle, viéndose su tamaño cada vez más reducido y facilitada su transportabilidad. Los teléfonos móviles fueron las primeras formas en las que la tecnología se introdujo en la vida de las personas, convirtiéndose en un elemento que constituye parte de nuestra vida y nuestra identidad, y que actualmente muy poca gente carece de ello.

Este dispositivo también ha supuesto, y supone actualmente, un avance para la intervención social. La reducción de tiempos que ha conllevado el poder contactar con una persona esté en el lugar que esté, sin necesidad de acordar citas físicas, pudiendo resolver cuestiones de manera telefónica. Se puede decir que el teléfono móvil ha mejorado la vida de las personas en general, y de la intervención social en particular. Pero se ha de añadir, que si una persona no posee un teléfono en el año en el que vivimos, pierde el acceso a multitud de recursos de carácter social y personal.

Junto a este dispositivo encontramos la implantación de los ordenadores, dispositivos inalcanzables hace unos años, debido a su tamaño y a su coste; aunque al alcance de muchas personas ya en el año 2021 (pero no de todas). Este dispositivo ha causado una digitalización de la vida de las personas, la tramitación de papeles, citas, consultas, gestiones, a través de un dispositivo con el que se cuenta en los hogares particulares.

La digitalización según la Real Academia Española es la “acción y efecto de digitalizar”, pudiendo definir este verbo como “registrar datos en forma digital” o también como “convertir o codificar en números dígitos datos o informaciones de carácter continuo, como una imagen fotográfica, un documento o un libro” (RAE, 2021). Con respecto al ámbito de la cotidianidad y el día a día, más tiene que ver la primera acepción, identificándose de manera cordial la digitalización como la introducción de la tecnología en la vida de las personas. Cuando algo se digitaliza se entiende que adquiere características que lo hacen accesible a través de un dispositivo electrónico.

Ahora se puede relacionar una persona con la Administración Pública para tramitar becas, pedir cita médica, consultar nuestra posición en la lista de una oposición, renovar el DNI de manera digital, gestionar una renta, solicitar el Ingreso Mínimo Vital, pedir cita en la DGT, consultar su cuenta corriente e incluso hacer transferencias bancarias sin necesidad de moverse de casa; simplemente con la utilización de un teléfono móvil o un ordenador.

Pero no todas las personas tienen las mismas capacidades, ni el acceso o los medios necesarios, para poder realizar estas gestiones y trámites a través de internet.

Según Gómez y De la Torre (2021) en el estudio realizado a través de la Plataforma de ONG de Acción Social, “la transformación digital puede tener un impacto positivo en el bienestar de las personas, sin embargo, también puede profundizar las desigualdades sociales, en la medida que las personas vean limitada su participación en el mundo digital” (p. 10).

Por esto, es importante destacar que no se puede conseguir una digitalización plena y una utilización por partes iguales en la sociedad, si no se garantiza el acceso y la adquisición de las habilidades digitales correspondientes para poder hacer un uso correcto de estas tecnologías.

La desaparición de un lugar físico, de una persona de referencia o de un teléfono al que poder llamar para contactar con personal especializado, ha provocado la imposibilidad de las personas de poder acudir a un lugar cuando no se saben los pasos a seguir en un procedimiento o se tiene un problema. Esto se puede ver en el día a día, las sucursales bancarias están desapareciendo (llegando a desaparecer por completo en determinados barrios o zonas rurales), las gestiones se hacen en el cajero o en la aplicación móvil; la atención médica se hace por teléfono, y no se puede acudir al centro de salud sin cita previa, la cual hay que solicitar a través de la página web. Para establecer una cita previa se tiene que llamar a un número, en el cual salta un contestador automático que responde de manera mecánica y retrocede si no tienes claros los pasos a seguir o no consigues hablar con claridad.

Hace un tiempo, cuando se comenzó a hablar de la brecha digital, solo se hacía referencia al tener acceso o no a una red wifi o conexión a Internet (brecha digital de acceso). Sin embargo, actualmente este acceso se ha extendido y no se habla tanto de tener o no tener acceso, sino de tener las capacidades necesarias para poder relacionarse con un banco, con la administración pública, con el sistema de servicios sociales o con el de salud (brecha digital de habilidades). A esta última brecha digital relacionada con las capacidades y habilidades de las personas para hacer uso de un ordenador o de Internet, hay que sumarle el uso que se le da a estos dispositivos y el resultado final que obtienen las persona a través de su uso (brecha digital de uso).

El tener acceso, las capacidades y habilidades necesarias para hacer uso del mismo, y hacer un buen uso de Internet y los dispositivos electrónicos, supone la consecución de derechos y el desarrollo personal y social de las personas que lo llevan a cabo. Sin embargo, si falta alguna de las condiciones de las que se está hablando, se dificulta la consecución de derechos, la interacción social y se puede llegar a formar parte de un conjunto de la sociedad que carece de características que tienen el resto: las personas excluidas.

Los derechos correspondientes al uso de la tecnología, al acceso, a la protección en el acceso y a la seguridad de Internet, se recogen en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, además de en el documento “España Digital 2025”. A través de esta Ley y programa, España se compromete a garantizar los derechos de las personas en relación al mundo digital. Con el segundo documento son más ambiciosos, pretendiendo la reducción de la brecha digital existente, prestando especial atención a los colectivos vulnerables.

Desde luego, y resulta evidente que no todo lo que aporta la tecnología tiene que ver con la exclusión, la privación de derechos y las desigualdades generadas en las personas. Centrando el análisis en algunas de las ventajas que supone la tecnología en el desarrollo de las personas y de la sociedad, y vinculadas a la prestación de servicios y la consecución de derechos, se pueden observar iniciativas específicas como la teleasistencia, extendida a nivel nacional.

Fernández (2019) define la teleasistencia como un “sistema de atención personalizada y de respuesta inmediata que permite a las personas mayores recibir ayuda o apoyo psicológico por vía telefónica, con tan solo apretar un botón, incluso mediante tecnología GPS” (p. 57).

Este dispositivo supone un aumento de la autonomía e independencia en aquellas personas que viven solas, que tienen una discapacidad o parejas de edad avanzada. Permite una atención inmediata y comunicación con los familiares en caso de que los tuviera, así como la actuación por parte de los servicios médicos en el domicilio de estas personas en casos de emergencia. Facilita tanto la independencia, autonomía y valor de las personas mayores, como de las personas encargadas de su cuidado, pudiendo estar fuera del domicilio con la certeza de que en caso de emergencia van a ser atendidas.

Se puede decir que la teleasistencia es solo uno de los elementos que facilita el día a día de las personas mayores a través de la tecnología. También existen dispositivos para mejorar la movilidad, como pueden ser las sillas de ruedas eléctricas, las adaptaciones para uso de un automóvil, los elementos para elevar una silla de ruedas para subir un espacio de escaleras o salvar un desnivel, o los programas y teléfonos de acompañamiento.

Otro de los colectivos en los que se encuentran este tipo de iniciativas es el de mujeres víctimas de violencia de género, a través de la implantación de dispositivos o aplicaciones con los que poder detectar si se sufre violencia de género, recibir atención personalizada y asesoramiento jurídico o pedir ayuda en un momento de extrema urgencia. Algunos de los recursos disponibles son #Niunamenos, Pormí, Ygualex, Libres o Trusted Circles, entre otras iniciativas.

Las personas con discapacidad se encuentran dentro de las beneficiadas por estos avances tecnológicos, por un lado, a través de impresiones de calidad, totalmente adaptadas y funcionales, y soluciones tecnológicas rápidas y económicamente accesibles, que llegan paulatinamente a todos los campos; así como a través de una serie de sistemas digitales de desarrollo de tecnologías del habla, instrumentos multimedia interactivos de rehabilitación cognitiva (Fernández, 2019).

Además, otro de los aspectos que ha modificado la tecnología es la búsqueda de empleo, siendo mayoritariamente a través de las páginas web, de los buscadores de ofertas o de las entrevistas a través de videoconferencias, pudiendo tener al alcance ofertas de todo el territorio nacional a través de varios “clic” en páginas concretas.

Más novedosas, y menos cotidianas quizás, son algunas formas de colaboración o activismo digital que se han producido gracias a las redes sociales y al conocimiento de personas afines a través de las plataformas web. Por un lado, encontramos el micromecenazgo o crowdfunding que, siguiendo a Caccuri (2014, citado en Fernández, 2019), es un mecanismo colaborativo de financiación colectiva o micromecenazgo de proyectos a través de plataformas digitales y redes sociales, prescindiendo de la tradicional intermediación financiera.

Por otro lado, si se habla de acciones que surgen a través de las redes sociales, se encuentra el activismo digital. Castillo (2018) identifica las redes sociales online como instrumentos que han permitido congregarse el discurso y las movilizaciones a través de la transversalidad de un hashtag#. Ejemplo de esto se encuentran algunas iniciativas como el movimiento de las pensiones, el movimiento #MeToo, el 15M o el activismo contra el racismo denominado #BlacksLiveMatter, acciones de participación ciudadana y activación de la crítica social a través de las redes sociales.

De cara a la intervención social y a la divulgación de contenidos y estudios realizados en el ámbito de la misma, se habilitan nuevas formas de conocimiento como son las páginas web especializadas, las redes sociales, las revistas científicas online, las entrevistas difundidas por páginas como YouTube, la creación y publicación de pódcast públicos, los blogs de publicaciones de temáticas concretas, los foros de discusión creados por gremios o los buscadores especializados en el ámbito de las ciencias sociales.

Como se puede comprobar, la tecnología facilita la vida a muchas personas y colectivos; acciones que antes requerían días o multitud de visitas a entidades o gestiones, ahora se realizan prácticamente al instante. Pero existe un gran porcentaje de personas, que son las que menos capacidades tienen para usarla, que experimentan una pérdida de oportunidades y se suma a estas un factor de exclusión.

Según el estudio realizado por la Plataforma de ONG de Acción Social (Gómez & De la Torre, 2021), la brecha digital se acentúa en las personas mayores, en el género femenino y en las personas con menor nivel de ingresos económicos. “La no utilización -o desconocimiento- de este tipo de herramientas tecnológicas, ha agravado el sistema de desigualdad social preexistente generando nuevas formas de exclusión social: la exclusión social tecnológica” (Arriazu, 2015, p. 226).

Aquellas personas que se encuentran en una situación de exclusión digital, ya sea por la falta de acceso a las TIC, de uso, o del aprovechamiento de los beneficios que de su uso se derivan, tendrían un mayor riesgo de exclusión social, con lo que se estarían intensificando las desigualdades sociales (Ragnedda & Mutsvairo, 2018, citado en Gómez & De la Torre, 2021).

Volviendo a las ideas de Arriazu (2015), se identifica la tecnología como un elemento que mejora de la vida y el bienestar de las personas, pero a su vez es “un elemento básico para el mantenimiento del modelo económico neoliberal basado en el libre mercado” (p. 226). Ya no solo se basa en un elemento más de consumo, sino que connota una posición en la sociedad, se convierte en un “elemento de representación, estructuración y distinción social” (Arriazu, 2015, p. 227). La tenencia o no de este tipo de dispositivos y el acceso a la tecnología, el estar conectadas, qué tipo de dispositivo se tenga y con qué características, hace que las personas puedan formar parte del modelo económico globalizado en el que vivimos o quedarse fuera del mismo.

Hablando de elementos y acciones negativas, concretas y perjudiciales para las personas a través del uso de las nuevas tecnologías, se encuentran acciones que van más allá de la propia exclusión generada por el no uso o desconocimiento de las tecnologías. Se habla de problemas sociales que afectan a los usuarios, especialmente a jóvenes y menores, como: ciberacoso, grooming, phishing, happy slapping, sexting o sextortion (Fernández, 2019).

Estas actividades discriminatorias y perjudiciales, comienzan a extenderse entre el público joven, y no tan joven. El acoso, el robo de información y de datos bancarios o personales, o la publicación y chantaje con imágenes privadas y sexuales, así como las suplantaciones de identidad, no es un asunto tanto de la población joven sino como de personas activas en las redes sociales; siendo el ciberacoso y grooming (pederastia en la red) actividades delictivas que afectan más a un público joven. A estos problemas se le suman los habituales acosos que se producían en el ámbito de la vida cotidiana,

incrementándose la intensidad a través del control y la burla por redes sociales, como puede ser el caso de la violencia de género y el control en redes como Instagram.

Bien es cierto, y se ha visto en las posibilidades ofrecidas por las nuevas tecnologías, que existen iniciativas para paliar o reducir estas actividades, o conocer que existen y minimizar esos riesgos. Pero, a la vez que aumentan las iniciativas de prevención y paliación, aumentan las actuaciones para realizar las actividades delictivas y perjudiciales de manera más sofisticada y minuciosa, con mayores niveles de complejidad.

Sumado a esto, las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación aumentan la desigualdad y la exclusión, y se convierten en un elemento de consumo y prestigio dentro del sistema económico globalizado.

5. Trabajo Social y el desarrollo de las competencias digitales de las personas atendidas

5.1 Trabajo Social 4.0 y su vinculación con las TIC

En primer lugar, comenzar diciendo qué es el Trabajo Social y así poder tener una visión de su implicación y relación con las nuevas tecnologías y los cambios que han ido derivando de estas en la profesión.

La Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AITS) y la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), aprobaron en Melbourne en julio del año 2014 una nueva definición global con carácter mundial acerca del Trabajo Social, la cual sustituye a las reconocidas de los años 2000 y 2001.

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldado por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y el conocimiento indígena, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para abordar los desafíos de la vida y mejorar el bienestar. La definición anterior puede ampliarse a nivel nacional y / o regional (FITS, 2014, párr. 2).

A través de los principios generales expresados en el Código Deontológico de Trabajo Social (2012), se comprueba como la profesión se basa en la solidaridad y la justicia social, pretendiendo una sociedad inclusiva, en contra de la exclusión y facilitando la resolución de conflictos y las consecuencias de estos.

Por lo tanto, promoviendo el cambio social y basándose en la creación de una sociedad en contra de los factores de exclusión, el Trabajo Social ha de adaptarse a la nueva realidad creada a partir de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). “Estas tecnologías están modificando la naturaleza y la práctica de la intervención social” (López & Marcuello, 2018, p. 28) y es lo que ha pasado a denominarse como e-Social Work. Continuando con López y Marcuello (2018), se puede definir el e-Social Work como:

Especialidad del Trabajo Social que se despliega en el análisis, evaluación e intervención social el ámbito online o digital. Establece estrategias de acceso, participación y de evaluación de las necesidades de las y los usuarios,

así como el diseño de dinámicas de intervención y empoderamiento de las personas (p. 30).

Pero esta nueva versión del Trabajo Social, supone un reto para la profesión y la creación de estrategias y nuevas teorías que justifiquen la intervención social apoyada a través de las TIC. Aun así, como muestran algunos autores, “la informática no puede sustituir el trabajo de un profesional” (Pérez et al., 2012, p. 58), sino que tiene que ser un elemento que “refuerza la creación de tiempos de calidad durante la misma, y, por tanto, la aparición de un vínculo significativo, condición necesaria para la intervención profesional” (Santás, 2015, p. 8).

Para esto, las profesionales de Trabajo Social tienen que ser conscientes de los riesgos y ventajas que supone la utilización de estas herramientas, incluyéndolas en su intervención como técnicas de eficiencia, de dinamización de grupos o de facilitación de la relación entre la ciudadanía y los servicios sociales y, en concreto, el Trabajo Social. Algunas de estas herramientas las mencionan Arriazu y Fernández-Pacheco (2013), dividiéndolas en herramientas de comunicación virtual como las listas de correo o los foros de discusión; y, elementos de participación y dinamización social cuando existan problemas geo-temporales, situaciones de riesgo o inconvenientes en la comunicación con las personas usuarias.

Referido al miedo y la reticencia que puede ocasionar la incorporación de la tecnología en el Trabajo Social, y la comparación de esto con la pérdida de identidad de la profesión, Santás (2015) propone abrirse a estos cambios e incorporarlos a la profesión como parte del cambio y desarrollo social de la misma:

El gran reto de las TIC es adoptar una cultura organizativa diferente, afrontar sin miedos el uso compartido de la información, desde una óptica de horizontalidad desjerarquizada, y la confianza en que el conocimiento compartido puede generar un aprendizaje y evolución continuados (p. 3-4).

Toda esta adaptación de los sistemas de servicios sociales, las propias entidades de intervención social y las propias profesionales, han de hacerse con rigor técnico, conociendo los peligros que conlleva y las circunstancias de las personas, no se puede dejar a gente de lado por la incorporación de las TIC, ni tampoco se puede quedar la profesión rezagada por la no incorporación de las mismas. Se trata de aprovechar las grandes oportunidades que nos ofrece la tecnología evitando los perjuicios que pueda suponer para los menos competentes en el uso de ese tipo de herramientas. En definitiva, se deben recoger los beneficios y comodidades que puede aportar la tecnología, como es el caso concreto del SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales de Castilla y León) para la recogida y clasificación de información, pero a su vez teniendo en cuenta la problemática que se viene abordando en este trabajo: la brecha digital y las nuevas formas de exclusión que esta provoca.

5.2 Trabajo Social en el ámbito del apoyo a las personas con competencias digitales limitadas

La intervención del Trabajo Social en el apoyo a las personas en situación de exclusión digital o desventaja con respecto a las competencias digitales, puede partir de la alfabetización digital y la formación en competencias de estas personas, como expresa Arriazu (2015). Este autor afirma que

el aprendizaje de las competencias digitales lleva implícitamente un aprendizaje que va más allá de las disposiciones técnicas, es decir, es un proceso que requiere de una comprensión inicial técnica y, posteriormente, de una comprensión social e ideológica de sus implicaciones (p. 233)

aunque para lograr una alfabetización tecnológica universal, este autor apuesta por una reorganización del modelo económico en el que se desarrolla la tecnología.

La capacitación de las personas usuarias de servicios sociales en competencias digitales, genera beneficios tanto en las profesionales como en las personas usuarias. Algunos de los beneficios que genera en las segundas, siguiendo a Santás (2014), son

la facilitación de acceso a servicios sociales y al Trabajo Social, la democratización de conocimientos e informaciones sobre recursos, procedimientos y oportunidades y la capacitación para una mayor inclusión y participación social, aumentando sus habilidades sociales y su capital relacional (p. 24).

Para llevar a cabo el proceso de capacitación y adaptación de la intervención social, y los sistemas que la desarrollan, a los cambios derivados de las nuevas tecnologías, Fantova (2020) afirma que “los servicios sociales no están llamados a un crecimiento de sus actuales estructuras o a pequeñas reformas sino a una verdadera transformación y reinención” (p. 10).

A pesar de la reestructuración completa de los servicios sociales por la que apuesta Fantova, se mencionan a continuación algunas de las estrategias y actividades que se pueden llevar a cabo para la alfabetización de las personas usuarias en la intervención social:

- ♦ Creación de aulas de informática con apoyo para la utilización de los equipos por parte de técnicos o aulas de auto-consulta para la utilización autónoma para personas con mayores competencias tecnológicas.

“la gente le demanda al ayuntamiento que haya una sala o centro donde pueda haber algún equipo con acceso a Internet” (I1)

“Otro de los apoyos es empezar a proporcionar capacidades y herramientas, intentar ayuda a cómo se utilizan las herramientas, se pone un servicio de apoyo que hemos establecido algunas entidades en el que alguien les enseña o ayuda a conseguir documentos” (GT)

- ♦ Creación de talleres de formación en competencias digitales en los que se desarrollan capacidades tecnológicas, dependiendo el nivel de los grupos de personas que acuden a los mismos. Estos talleres pueden enfocarse a diferentes ámbitos dependiendo la entidad o las personas profesionales que los desarrollen, pudiendo abarcar la utilización básica del ordenador, creación de documentos, búsqueda de empleo, consulta de trámites y prestaciones, actualización del currículo, uso del Word o PDF, etc.

“demandan un centro a la corporación local en el que puedan disponer de un ordenador y donde puedan tener conexión a internet. Demandan el uso del smartphome y si tienen ordenador, también el uso del ordenador, hacer un correo electrónico, firma digital, citas, banca online, todas esas cuestiones” (I1)

- ♦ Talleres para la utilización del smartphome en los que se enseñe la utilización del teléfono móvil en todas sus funciones, pudiendo atender a niveles más básicos, o a niveles más avanzados de utilización de la banca o la utilización del correo y aplicaciones de mensajería.

“Formadnos en el uso de los smartphome, por lo menos de los teléfonos, vamos a intentar que nos manejemos en el uso de los smartphome. A niveles de videollamadas, citas previas que se pueda gestionar sobre todo en el médico, y el tema de la banca online” (I1)

- ♦ Formación en la relación de la ciudadanía con la Administración Pública, basándose en la gestión de citas médicas, consulta de expedientes, gestión de trámites económicos o información sobre prestaciones y recursos disponibles. Relación de las personas con los sistemas públicos como pueden ser educación, sanidad o servicios sociales.

“la demanda es que hagas la solicitud, que seas tú el que cubra su falta de competencias digitales” (I2)

- ♦ Capacitación en nuevas tecnologías para la utilización de estas como método de aumento del capital relacional de las personas, favoreciendo así procesos de inclusión social (Santás, 2016).
- ♦ Formación en seguridad y métodos para mantener una relación segura con la World Wide Web o la red informática mundial, basándose en la protección de datos y los peligros de la exposición de la vida privada.

Estas estrategias y alternativas se relacionan con las ocho capacidades que menciona Granado (2019) para hacer un uso racional e inteligente de la digitalización:

Capacidad de crear y administrar una identidad integral saludable; capacidad de administración temporal y autocontrol; capacidad para detectar situaciones malintencionadas; capacidad de autoprotección; capacidad de discreción; capacidad de discriminación selectiva de la información y comunicación; capacidad de comprensión y prevención de consecuencias; y empatía digital (p. 36).

La capacitación en nuevas tecnologías desde los servicios sociales es una estrategia de prevención para que las personas y colectivos vulnerables, o que se encuentran en situación de exclusión, no queden invisibilizados en la sociedad (Santas, 2016). Pero para la capacitación de las personas usuarias en las TIC, las profesionales de la intervención social, así como los propios servicios sociales en colaboración con otras entidades públicas y privadas de intervención social, tienen que estar actualizadas y encontrarse en posesión de los conocimientos suficientes para realizar estas acciones con seguridad y de manera ética. Esto supone, según establecen Arriazu y Fernández-Pacheco (2013), conocer las normativas legales y jurídicas, así como formarse de manera especializada en el uso de las tecnologías. Es importante destacar que la alfabetización digital es un proceso continuo, sometido a constantes cambios y en el cual hay que seguir instruyendo, e instruyéndose, a lo largo del tiempo.

Como se viene mostrando en el desarrollo de este trabajo, y expone González (2012), la formación adecuada en las TIC hace que las personas tengan acceso a la información que se produce en las redes, sin la cual no se puede participar ni integrarse en la sociedad actual. “Las competencias tecnológicas no lo son todo, pero constituyen el vehículo necesario para llegar a la información y al conocimiento” (González, 2012, p. 41).

Cabe destacar que la relación de las personas usuarias con la tecnología depende, en gran medida, de la motivación o los impulsos que le muevan a relacionarse y hacer uso de ella. Como dice Arriazu (2015), “la adquisición de las competencias digitales para utilizar este tipo de instrumentos vendrá determinada, en última instancia, por los

intereses, necesidades y objetivos de la persona” (p. 236), relacionando la motivación con la funcionalidad que le suponga a cada individuo la utilización de las nuevas tecnologías.

Para concluir con la necesidad y estrategias de capacitación en nuevas tecnologías de la población usuaria de servicios sociales, Granado (2019) muestra la necesidad de formación en las TIC:

La formación y educación es una necesidad para el uso adecuado de los medios de comunicación de masas. El potencial de manipulación y subjetividad de las tecnologías digitales, sujeta a intereses políticos, económicos, culturales, comerciales, ideológicos, religiosos, personales, etc., hace necesaria la concienciación para el desarrollo de una educación crítica y reflexiva ante ellas (p. 34).

6. El caso del Ingreso Mínimo Vital

El Ingreso Mínimo Vital (en adelante IMV) es una medida aprobada por el Gobierno de España en mayo de 2020, sin ningún voto en contra. Es una medida cuya implantación se ha visto acelerada por la crisis sanitaria y social derivada de la pandemia mundial de la COVID-19 y la implantación del estado de alarma. Se trata de una prestación de carácter económico, mensual y que se instala con carácter urgente dada la situación. Además, se ejecuta como un derecho subjetivo, es decir, que todas las personas tienen derecho a ello independientemente de que exista presupuesto para ello, aunque la concesión queda determinada a la acreditación de unas determinadas condiciones impuestas en el Decreto-Ley que la hace efectiva.

El IMV deberá ser tramitado como Proyecto de Ley en los próximos meses, tras haberse desbloqueado su tramitación en el mes de junio del año 2021.

Se trata de una prestación que depende del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, hecho significativo ya que, con carácter general, las prestaciones sociales dependen del Ministerio de Derecho Sociales y Agenda 2030, del cual dependen los servicios sociales.

“ha venido a tirar por tierra el Trabajo Social de base que llevábamos haciendo muchísimos años” (I1)

“a nivel social deja mucho que desear” (I2)

Con esta pequeña introducción, se extrae que la prestación económica del IMV es una prestación económica dependiente de la Seguridad Social y, por tanto, alejada de las funciones de los servicios sociales. Se menciona a los servicios sociales como las corporaciones que han de llevar a cabo los proyectos de inclusión, pudiendo acordar contratos y convenios por parte de la Seguridad Social con las entidades que los conforman.

“a nosotras como trabajadoras sociales de referencia no nos informaron de nada, nos informaron los usuarios” (I1)

“se detectó desde el primer momento que iba a haber una dificultad y una necesidad de apoyo por parte de las personas para solicitar el IMV. [...] con cierta prontitud se puso en marcha una oficina de apoyo por parte del ayuntamiento para apoyar a las personas a solicitar el IMV. [...] era una oficina financiada por el ayuntamiento, hubo un lapsus que no tuvimos a nadie y luego se volvió a contratar personal para hacer ese apoyo, porque está claro que es necesario” (I3)

“se trata de una oficina del ayuntamiento con financiación propia, desde la Seguridad Social hay intención de hacer un convenio, pero de momento no hay nada firmado” (I3)

En las disposiciones generales del Real Decreto-Ley 20/2020 se analiza cuál es la situación de España con respecto a las personas que viven en situación de pobreza o riesgo de exclusión. Se hace hincapié en la existencia de prestaciones sociales similares de carácter autonómico muy diferentes en extensión y cobertura, generando un panorama desigual y que no era suficiente para hacer frente a las carencias derivadas del Estado de Bienestar.

Para no dar lugar a interpretación, el Real Decreto-Ley 20/2020 establece que:

El objetivo principal de garantizar, a través de la satisfacción de unas condiciones materiales mínimas, la participación plena de toda la ciudadanía en la vida social y económica, rompiendo el vínculo entre ausencia estructural de recursos y falta de acceso a oportunidades en los ámbitos laboral, educativo, o social de los individuos (p. 36024).

En cuanto al objeto, el Decreto-Ley incide en la prevención del riesgo de pobreza y exclusión social, tanto de personas que vivan solas como de unidades de convivencia, haciendo mención de la carencia de recursos económicos para la cobertura de necesidades básicas.

“El IMV está excluyendo como prestación en sí a personas con necesidades, rotundamente sí” (I1)

“El IMV como prestación está excluyendo a personas con necesidades, aquellas que han trabajado en el año 2019 y que tengan una necesidad en 2020, 2021 o cuando sea” (I1)

“no sé si tanto por el tema digital por el cómo está diseñado el IMV. Sí que hay gente que se está quedando fuera, o se les están reconociendo cuantías insignificantes... Lo más significativo es que se tienen en cuenta los ingresos del año anterior. Una persona que está en una situación de necesidad este año, pero ha tenido ingresos, no tiene derecho al IMV, se le deniega” (I3)

Para que la percepción de esta prestación no desincentive la búsqueda de empleo y la inclusión en el mercado laboral, se puede compatibilizar con rentas de trabajo o actividades económicas, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para estas casuísticas.

“es una contradicción en sí mismo, por un lado, quiere ayudar, y por otro lado perjudica procesos e itinerarios de inserción” (I2)

“no incentivan el trabajo, porque si trabajas, al año siguiente te descuentan ese dinero por haber trabajado, no es en el año en curso” (GT)

La solicitud y reconocimiento de esta prestación está resultando conflictiva y está ocupando titulares en los periódicos. Además, ha dado lugar a la creación de blogs y foros en los que personas dan pautas o algunas indicaciones sobre cómo tramitar paso por paso esta prestación.

“creo que debería ser la propia administración la que te de este recurso, igual que hay tutorías para hacer la declaración de la renta, esto debería ser igual, un derecho adquirido de un IMV con la facilidad de solicitarlo sin necesidad de un tercero” (I2)

“no se pide que den clases de competencias digitales, sino que se facilite el rellenar el documento, que sea un funcionario y no depender de la voluntad de un tercero o las ONG” (I2)

“el tema digital es una dificultad más que se añade a cómo está planteada la ayuda” (I3)

“yo creo que hay mucha desinformación, complicación de accesos, líos con la Renta Garantizada de Ciudadanía, hacer la declaración de la renta, etcétera. Por la mera información y complicación de requisitos hay gente que puede ser un candidato y no se ha enterado o gente que es candidato y no opta por una circunstancia ajena a su vida y es excluido” (I2)

En el Real Decreto-Ley 20/2020, en cuanto a la solicitud se dice que “dicha solicitud se presentará, preferentemente, en la sede electrónica de la Seguridad Social o a través de aquellos otros canales de comunicación telemática que el Instituto Nacional de la Seguridad Social tenga habilitados al efecto” (p. 36044), y es precisamente esto lo que está generando un gran problema. A continuación, se muestran algunos ejemplos de titulares de noticias relacionadas con esta problemática:

- ♦ La Federación vecinal del Bierzo ayuda a tramitar la Renta a perceptores del Ingreso Mínimo Vital (03/05/2021 – La Nueva Crónica).
- ♦ Voluntarios ayudan con la tramitación del ingreso mínimo vital a 150 familias alcalañas (21/04/2021 – La Voz de Alcalá): donde se ve a un grupo de personas voluntarias que ofrecen desinteresadamente ayuda para la tramitación del IMV.

- ♦ Cómo rellenar el formulario de solicitud del ingreso mínimo vital (05/04/2021 – Noticias Trabajo): blog en el que se dan pautas y consejos para rellenar el formulario a través del cual se solicita dicha prestación.
- ♦ ¿Dónde está el Ingreso Mínimo Vital? "Tramitarlo es un infierno. Se ha desbordado" (08/09/2021 – Libre Mercado): artículo de queja sobre la lentitud, retrasos y errores en la Seguridad Social y cobros del IMV, así como la brecha digital que afecta a las personas solicitantes de la prestación.
- ♦ La brecha digital urge una «vuelta a la normalidad» de la Administración (25/04/2021 – El Periódico de Aragón): haciendo alusión a la carencia de competencias digitales de las personas y la necesidad de apoyar a las personas que carecen de estas competencias en relación a trámites administrativos.
- ♦ Colapso en la Seguridad Social: un mes de espera para solicitar cualquier prestación (03/10/2020 – La Gaceta de Salamanca).

“El IMV tiene unas claves internas que ni ellos (participantes), ni nosotros como profesionales las entendemos, y eso también tendría que mejorar un montón. De fácil nada, de asequible nada, de intuitivo nada, todo es complicado, no la solicitud, sino el proceso que conlleva” (GT)

El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones a través de su página web crea un apartado destinado a información relativa al IMV. En esa página se puede ver qué es el IMV, beneficiarios, requisitos de acceso, obligaciones, derechos, cuantías y demás características, la misma información que se plasma en el Boletín Oficial del Estado relativo a esta prestación. A mayores, existe una página de preguntas frecuentes con información a disposición de las personas, así como un simulador para ver si se cumplen los requisitos de acceso o no.

“Lo que pasa que se puede solicitar también en papel y meterlo a registro, hay algunas personas que están usando esa opción. Bien es cierto, que solicitarlo a través de la página web puede tener más rapidez a lo mejor, es algo que piensas, pero que tampoco sabemos exactamente” (I3)

“no tienen equipos en casa ni conexión adecuada, lo hacen con un móvil, pero es muy complicado hacerlo con estos dispositivos” (GT)

Como se ha visto hasta ahora en la conceptualización de la brecha digital y las dificultades tecnológicas que sufre la población con mayores carencias, que a la vez son las personas con mayores necesidades, se considera complicada la indagación y rastreo en la página del IMV.

“sí que es verdad que hay un sector de gente que tiene mayor dificultad para manejarse en esa tecnología, y también para manejarse burocráticamente en ese marasmo de solicitud que es bastante complicada, es complicada en papel y también lo es de forma digital” (I3)

“es cierto que vivimos en una época tecnológica, pero, realmente estamos viendo que en los colectivos con los que trabajamos es un hándicap importante” (GT)

Es una página apta para acceder con un dispositivo electrónico como un ordenador, pero de complicado acceso si no se dispone de este y se tiene que hacer a través de un teléfono móvil. La cumplimentación de documentos de tipo Word a través de un dispositivo telefónico es dificultoso, por no hablar del proceso de descargar y adjuntar los mismos en una solicitud online. Además, se trata de una página accesible solo si se tienen las destrezas y conocimientos para desenvolverse en Internet, si no se hace complicado encontrar los sub-apartados en los que se aloja la información.

“en el medio rural tú te puedes encontrar pueblos en los que no tienes cobertura ni acceso a internet [...], te puedes encontrar pueblos con nada de acceso a Internet. Tú me dirás esto para el tema del IMV” (I1)

“la brecha digital es clarísima; por definición, las personas que acceden al IMV tienen que ser personas en exclusión, con dificultades de ingresos, en vulnerabilidad social y límites económicos, y eso conlleva una falta, en la mayoría de las veces, de formación, de competencias digitales, de capacidades de aprendizaje, incluso de instrumentos, de medios” (I2)

El hecho de que no se pueda acudir a un sitio físico a solicitarlo o que alguna persona profesional pueda ayudar en su tramitación complica la solicitud, ya que se utiliza un lenguaje complejo, que sumado a las complejidades de la página y las posibles carencias tecnológicas de las personas destinatarias, hace que la solicitud se convierta en una tarea ardua.

“vía telefónica en este momento se puede acceder sin ningún tipo de problema, incluso yo diría que sí es mucha la cuestión de que no te enteras, yo creo que están atendiendo incluso personalmente” (I1)

“nadie que tenga necesidades, por características de acceso, se está quedando fuera” (I1)

“en el momento en que se pautó el IMV y hubo mucho colapso, puede ser, en este momento no, porque las vías son varias” (I1)

Tratándose de un derecho subjetivo, al cual debe tener acceso toda la población, aunque su concesión dependa de los requisitos, las complicaciones de tramitación y acceso a la solicitud a través de la administración electrónica o e-administración hacen que se coarten los derechos de las personas y la posibilidad de desarrollar una ciudadanía plena. Ya que, como muestra el estudio realizado por la Plataforma de ONG de Acción Social, “en la medida que las personas no tengan acceso al ámbito digital y no tengan las habilidades requeridas para hacer uso de estos servicios, se podría estar excluyendo a estas personas del ejercicio de sus derechos” (Gómez & De la Torre, 2021, p. 41).

“la Seguridad Social es muy inaccesible ahora mismo, en presencial, en citas, son dificultades casi todo. La única ventaja es que han creado un portal de la Tesorería General de la Seguridad Social que se llama Importass que es la solución que se ha podido dar a las dificultades continuas de las personas” (12)

“una cosa es que podamos hacer autocrítica, lo hemos lanzado vía telemática, nos hemos colapsado, pero hemos respetado los plazos” (11)

7. Conclusiones

7.1 Conclusiones finales

Para la realización de este apartado del trabajo, cabe recordar los objetivos propuestos al inicio del mismo, sirviendo esto como introducción al análisis de las conclusiones finales obtenidas.

Como **primer objetivo** se encuentra el *conocer la relación existente entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el Trabajo Social*. Debido a que el Trabajo Social es una profesión vinculada a los cambios sociales, y que debe adaptarse a las circunstancias que transcurren en la sociedad, la tecnología no podía quedarse fuera de la profesión. La tecnología se ha introducido en la profesión igual que en la sociedad en general, aunque queda mucho por actualizar y por desarrollar en la intervención social, en las entidades privadas y en los servicios sociales en relación a las TIC y lo que se ha denominado Trabajo Social 4.0 o e-Social Work.

Se han ido introduciendo mejoras en cuanto a los equipos y las formas de intervención, especialmente en el tratamiento y recogida de datos (SAUSS en Castilla y León) y en la utilización de herramientas de comunicación (teléfono, videollamadas), pero no al ritmo que está avanzando la tecnología. Asimismo, la población con la que se interviene no siempre tiene las capacidades ni los medios para adaptarse a la vez que las profesionales, aspecto que se desarrollará más minuciosamente en el tercer objetivo.

Además, dentro del grupo de profesionales, hay personas que consideran que las TIC hacen que se pierda la esencia del Trabajo Social, la empatía y la cercanía que supone. Aunque algunos autores, como Santás (2016), apuestan por las TIC, no reemplazando el contacto presencial, pero sí acortando el tiempo en gestiones o trámites que no requieren de contacto, y dedicando mayores espacios y tiempos a las personas que requieren de la intervención social. Aunque haya profesionales que no lleguen a estar convencidas, el Trabajo Social se ha ido vinculando a la tecnología y ha ido creciendo el denominado como e-Social Work. Se trata de una nueva forma de Trabajo Social que implica el uso de las TIC y la relación de las personas usuarias con este mundo tecnológico, que puede ser basado en la inclusión o en la exclusión social digital.

El **segundo objetivo** formulado es el de *identificar las oportunidades y amenazas que supone la inclusión de la tecnología en la intervención social*. Se ha podido comprobar que la tecnología ha mejorado y sigue mejorando la vida de muchas personas y supone un aumento de la calidad de vida para colectivos como las personas con discapacidad, las personas mayores o las mujeres víctimas de violencia de género. En estos casos, la tecnología ha posibilitado la seguridad e inclusión de estas en la sociedad y, lo más importante, la mejora de su vida y aumento de sus capacidades.

Por otro lado, supone un aumento del capital relacional de las personas, así como nuevas posibilidades de comunicación y relación que antes no se hubieran imaginado. Proporciona también conocimientos y acceso a información de manera sencilla, así como movimientos sociales y formas de solidaridad virtual. Pero no todo es positivo en el uso de la tecnología, ya que esta en sí misma genera factores de exclusión y desigualdad y, en ocasiones, se utiliza para acciones dañinas contra las personas, asociadas al uso de la tecnología para la apropiación de datos personales y bancarios ajenos o el acoso y chantaje.

Dentro de las amenazas que ha generado la tecnología, encontramos el caso del Ingreso Mínimo Vital, prestación que se lanzó con gestión y tramitación online, la cual causó multitud de problemas tanto en profesionales como en personas usuarias. El no tener acceso a Internet, el bloqueo de la página de la Seguridad Social o no saber cómo cumplimentar la solicitud y datos requeridos, hizo que muchas personas hayan quedado fuera de una prestación que les pertenece y, por lo tanto, hayan visto vulnerados derechos fundamentales. De este caso se pueden extraer algunas de las amenazas analizadas a lo largo del trabajo, respecto a la relación de la ciudadanía con la Administración, la vulneración de derecho que supone el no tener acceso a esto o la sobre-información y desinformación. Se trata de una constante transmitida por las profesionales que se han entrevistado a lo largo del trabajo y que se puede ver a continuación.

“las demandas que tenemos, sobre todo con el tema del IMV, están basadas fundamentalmente en que las personas usuarias llegan con el primer problema, la desinformación, y el segundo, la falta del recurso, o bien por no tener la capacidad para hacer el trámite o porque no tiene los medios. Es algo muy relevante y está acarreado trabajo añadido” (GT)

“ni recursos tecnológicos, no tenían medios, y en muchas ocasiones, no tienen formación” (I1)

“el lanzamiento del IMV como recurso que nadie sabía si podía o no solicitar, en un momento de pandemia, y la segunda cuestión ha sido que no se sabía qué tenía que pasar con los usuarios de Servicios Sociales” (I1)

En esta situación concreta, se buscó la forma de poder llegar a las personas que tenían que beneficiarse de la prestación y descongestionar el mecanismo de acceso a la misma (de manera telefónica, presencial, portal Importass). Pero no deja de ser un elemento polémico de la actualidad social de nuestro país, el cual está en continuo debate por su desconocimiento en la población, desvinculación de los servicios sociales y complejidad en la tramitación y proceso de concesión o denegación.

Por último, se aborda el **tercer objetivo**, *criticar el fenómeno de la tecnología como factor de exclusión en la sociedad capitalista globalizada*. A través del análisis de la tecnología como medio de consumo y parte de los bienes de mercado, se ha construido una forma de vida y de prestigio social y económico importante, pasando a entenderse como un bien de diferenciación económica y social. La tenencia o no de estos dispositivos, así como el uso y apropiación que se hace de los mismos, ha generado procesos de inclusión y exclusión social, considerándose la tecnología un factor más en cuanto a posibilidades de ser excluido o incluido socialmente. El sistema económico globalizado ha acaparado la tecnología como bien de consumo y comercialización, caracterizándose por los rasgos de este modelo.

Como se ha desarrollado a lo largo del trabajo, existen diferentes tipos de brecha digital, lo cual genera desigualdades en las personas que sufren estas circunstancias, y puede ocasionar la exclusión de las mismas si no se tienen los apoyos y capacidades necesarias para aprender y adaptarse a los nuevos cambios. Se han desarrollado los avances y las ventajas que supone la tecnología, pero no se pueden olvidar las formas de exclusión y el rechazo que genera en ciertos grupos poblacionales, incidiendo especialmente en las personas mayores, las mujeres y las personas con menores rentas (Gómez & De la Torre, 2021).

La brecha digital puede generar en su evolución una exclusión digital, pero a su vez, la exclusión digital puede acarrear una exclusión social. Es decir, la tecnología posibilita la participación en la sociedad y aumenta la vida social y capacidad relacional de las personas, situación que no se produce en las personas que no tienen las capacidades tecnológicas necesarias, llegando así a sufrir la exclusión social digital. Para evitar estos procesos, o disminuir las consecuencias de los mismos, las profesionales de Trabajo Social y las entidades públicas y privadas ponen en marcha mecanismos para la capacitación de las personas, salas con dispositivos y medios a su disposición, o formaciones respecto al buen uso y la relación con la Administración y la *world wide web*. Pero no es suficiente con la capacitación a partir de las profesionales y las entidades de intervención social, sino que se han de desarrollar proyectos y planes específicos, que centren sus esfuerzos en disminuir estas brechas y en realizar una intervención y capacitación real para las personas afectadas por la misma.

7.2 Propuestas de mejora

A partir de la composición de las conclusiones finales se obtiene una proyección de cambio, una **propuesta de mejora en las políticas sociales** referentes a la tecnología y la digitalización del país. Es un aspecto que hay que tener en cuenta y el país debe seguir avanzando en la mejora de infraestructuras y mecanismos tecnológicos, pero no puede

ir ligado a la exclusión de gran cantidad de personas. Si se avanza en la capacitación tecnológica de España, se debe avanzar en la capacitación de las personas que forman este territorio, pero con medidas reales. Bien es cierto que las infraestructuras y el acceso a Internet han mejorado, pero sigue sin ser suficiente en la España rural, así como en poblaciones con menores capacidades y recursos. A la par que se dota a los territorios de medios, se debe dotar a las personas de capacidades y conocimientos sobre lo que es la tecnología y lo que esta supone a nivel personal y social. Bien se podría resumir con la utilización de un proverbio chino que dice: *“Regala un pescado a un hombre y le darás alimento para un día, enséñale a pescar y lo alimentarás para el resto de su vida”*.

Otra de las propuestas de mejora extraídas de este trabajo es la relativa al Ingreso Mínimo Vital y su configuración y trámites. Se ha podido ir comprobando, a través de las entrevistas realizadas, que la Seguridad Social ha ido facilitando nuevas vías para la tramitación del IMV, apoyándose en los ayuntamientos como el Ayuntamiento de Valladolid y en la buena voluntad de las profesionales de Atención Social Primaria y de las diferentes entidades de intervención social. Pero lo que no se ha visto modificado es la complejidad a la hora de tramitar y conocer cuál es la situación de la prestación de cada persona. Se trata de una prestación excluyente en sí, y es uno de los motivos de cambio que proponen las profesionales.

“hay grupos que directamente son excluidos por los requisitos que se han establecido en la medida: menores de 23 años, personas en situación irregular... colectivos que están desde el primer momento excluidos” (GT)

“quedan excluidas muchas personas, a veces por características que les exigen demostrar y no tienen la capacidad, como el empadronamiento, compartir vivienda, ser pareja, los ingresos...” (GT)

En este caso, la tecnología ha sido un factor añadido a las dificultades que conlleva la prestación, pero no ha sido el problema principal en el comienzo de su implantación. El verdadero problema se encuentra en la configuración de la prestación: las cuantías que se están reconociendo, la necesidad de realizar trámites a mayores como puede ser la declaración de la renta, la vinculación a la Seguridad Social y desvinculación de los servicios sociales, las personas beneficiarias y las personas excluidas o las contradicciones con las rentas autonómicas. Se trata por lo tanto de una prestación excluyente en sí misma, que deja fuera de su beneficio a poblaciones vulnerables como los jóvenes y que no se vincula a la acción social y el apoyo por parte de los servicios sociales.

Para finalizar este análisis, señalar que la tecnología es un fenómeno que no se puede negar en la sociedad en la que vivimos, que avanza a gran velocidad, ofreciendo oportunidades y amenazas para la ciudadanía y la intervención social. Desde el Trabajo Social se debe tener en cuenta este fenómeno como oportunidad para mejorar los

procesos, atendiendo a los cambios sociales que genera, pero sin olvidar las desventajas y situaciones de exclusión digital y social que puede generar.

Como profesionales de la intervención social se han de tener en cuenta estos cambios y adaptarse a los mismos, como profesión de cambio en la que se inscribe el Trabajo Social. Se han de aprovechar y beneficiarse de las ventajas y oportunidades que la tecnología genera, pero sin olvidarse de las personas que sufren por este fenómeno y promover su inclusión social y capacitación tecnológica.

8. Bibliografía

- Arriazu, R. (2015). La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: el impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables. *Praxis Sociológica*, 19, 225–240. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5383986>
- Arriazu, R., & Fernández-Pacheco, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149–158. https://doi.org/10.5209/rev_cuts.2013.v26.n1.41665
- Bernardo, L. (2010). Proyecto de indagación. La revisión bibliográfica. *Facultad de Psicología*, 1–12. https://www.javeriana.edu.co/prin/sites/default/files/La_revision_bibliografica.mayo_.2010.pdf
- Cabrera, P. J., Rubio, M. . J., Fernández, Y., Sadot, A., Rúa, A., Fernández, E., López, J. A., & Malgesini, G. (2005). Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC. In *Fundación Telefónica*. http://www.ohchr.org/Documents/Issues/CulturalRights/ConsultationEnjoyBenefits/UNESCONUEVAS_TECNOLOGIASyExclusionsocial.pdf%0Ahttps://www.ohchr.org/Documents/Issues/CulturalRights/ConsultationEnjoyBenefits/UNESCONUEVAS_TECNOLOGIASyExclusionsocial.pdf
- Castillo, J. (2018). Redes sociales online para la intervención social. *Servicios Sociales y Política Social*, 35(118), 11–26. <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-33>
- CEPAL. (2005). Declaración de Bávaro. *CEPAL*, 1–9. <https://www.cepal.org/prensa/noticias/noticias/9/11719/Bavarofinalesp.pdf>
- Comisión Europea. (2020). Plan de Acción de Educación Digital 2021-2027. *Comunicación de La Comisión Europea*, 2020. https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/digital-education-action-plan_es
- Consejo General de Trabajo Social, C. (2012). Summary for Policymakers. In Intergovernmental Panel on Climate Change (Ed.), *Climate Change 2013 - The Physical Science Basis* (pp. 1–30). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Crovi, D. (2007). Dimensión social del acceso, uso y apropiación de las TIC. *Contratexto*, 016, 65–79. <https://doi.org/10.26439/contratexto2008.n016.784>
- Cueto, E. (2020). Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.22370/asd.2020.1.3.2574>

- De La Selva, A. R. A. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265–285. [https://doi.org/10.1016/s0185-1918\(15\)72138-0](https://doi.org/10.1016/s0185-1918(15)72138-0)
- Fantova, F. (2020). Los servicios sociales ante la inteligencia de grandes cantidades de datos (big data). *Fundación ISocial*. https://www.researchgate.net/publication/341803359_Los_servicios_sociales_ante_la_inteligencia_de_grandes_cantidades_de_datos_big_data
- Fernández, S. (2019). Conocer, integrar y divulgar. Las tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 88, 43–68. <https://doi.org/10.12960/TSH.2019.0015>
- FITS. (2014). *Federación Internacional de Trabajo Social*. Definición Global de Trabajo Social. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Gobierno de España. (2020). España Digital 2025. *Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital*. https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital_2025_TransicionDigital.pdf
- Gómez, M. L., & De la Torre Cuellar, I. (2021). *Brecha digital social y defensa de los derechos humanos*. https://plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1614239950_brecha-digital-y-defensa-de-los-derechos-humanos-analisis-cuantitativo.pdf
- González, N. (2012). Alfabetización para una cultura social, digital, mediática y en red. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(MONOGRAFICO), 17–45. <https://doi.org/10.3989/redc.2012.mono.976>
- Granado, M. (2019). Educación y exclusión digital: los falsos nativos digitales. *Revista de Estudios Socioeducativos: RESED*, 7, 27–41. https://doi.org/10.25267/rev_estud_socioeducativos.2019.i7.02
- Gros, B., & Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42, 103–125. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie42a06.pdf>
- López, A., & Marcuello, C. (2018). El Trabajo Social en la Sociedad Digital. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXV(116), 25–34. <https://www.serviciosocialesypoliticassocial.com/-34>
- Pérez, M., Sarasola, J. L., & Balboa, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Portularia*, Vol. XII, 57–60. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5934/Trabajo_social_y_nuevas_tecnologias.pdf?seq
- RAE. (2021). *Real Academia Española*. <https://www.rae.es/>

- Raya, E., & Santolaya, M. del P. (2009). La sociedad de la información y sus aportaciones para el Trabajo Social. *Portularia Vol. IX, IX(1)*, 83–92. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4196/b1554199x.pdf?sequence=2>
- Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital., 154 Boletín Oficial del Estado 36022 (2020). <https://www.boe.es/boe/dias/2020/06/01/pdfs/BOE-A-2020-5493.pdf>
- Santás, J. I. (2014). Una experiencia. Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la intervención social en servicios sociales. *Servicios Sociales y Política Social, XXX(104)*, 23–39. <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/una-experiencia-uso-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-tic-para-la-intervencion-social-en-servicios-sociales>
- Santás, J. I. (2015). Intervención social: el reto de las TIC en el Trabajo Social. *Universidad de Colima, 2007*, 17. <https://eventos.ucol.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/m3.pdf>
- Santás, J. I. (2016). Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social, 29(2)*, 213–224. <https://doi.org/10.5209/cuts.51835>

9. Anexos

Anexo 1: preguntas entrevistas informantes clave

Pregunta 1: Parece evidente que la tecnología ha pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana, y que sin el acceso a la misma es difícil estar en condiciones plenas de relación o consecución de derechos. Derivado de esto, y a pesar de que el Ingreso Mínimo Vital no forma parte de las competencias de Servicios Sociales, ¿has observado en las personas solicitantes del IMV alguna dificultad de tipo tecnológico a la hora de acceder y cumplimentar la solicitud?

Pregunta 2: No todas las personas tienen las mismas capacidades, ni siquiera los medios o infraestructuras para poder tener acceso a Internet, debido a la brecha digital o la exclusión digital; consecuentemente se vean afectados a la hora de acceder a la solicitud del Ingreso Mínimo Vital, ¿qué actividades o apoyos os demandan como trabajadora social de CEAS/ técnico de referencia/ TS. de diputación?

Pregunta 3: Por último, y cerrando el tema de la exclusión digital y su consecuencia directa en este año 2021 con la solicitud del Ingreso Mínimo Vital, como técnico/técnica, ¿has comprobado que la solicitud del Ingreso Mínimo Vital está dejando de lado a personas que realmente lo necesitan, por las dificultades técnicas, las características de solicitud y tramitación que conlleva o por el colapso de la Seguridad Social para hacer frente a dicha prestación? Añadiendo un matiz a esto y es que la prestación se configura como un derecho subjetivo.