



E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi

ararteko

Herriaren Defendatzaillea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net

A dark green puzzle piece with a white smiley face is positioned in the upper left. To its right, a large white puzzle piece is partially visible, containing a red teardrop shape.

**informes
extraordinarios**

E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi



**Informe extraordinario
de la institución del Ararteko
al Parlamento Vasco**

Vitoria-Gasteiz 2013

Esta obra está bajo una licencia Attribution 3.0 Unported de Creative Commons



Para ver una copia de la licencia,

– visite: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/>

– o envíe una carta a: Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi [Recurso electrónico] : informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco / autoría del estudio base, Fundación CTIC. — Vitoria-Gasteiz : Ararteko, 2013

268 p. — (Informes extraordinarios)

Requisitos del sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acceso: [World Wide Web](#)

También en CD-ROM (ISBN 978-84-89776-59-3), [RTF](#), [HTML](#) y [XML](#)

Existe edición en euskera

1. Participación social 2. Tecnología de la información 3. Euskadi

35(460.15).072.7:004.7

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

– en la [web](#)

– mediante solicitud por [correo electrónico](#)

– presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Autoría del estudio base: Fundación CTIC

Multimedia: UTE MANIPULADOS - EPS



índice

Índice

■ Capítulo I

| | |
|--|----|
| Presentación del informe | 21 |
| 1. Agradecimientos | 23 |
| 2. Introducción | 23 |
| 3. Resumen ejecutivo | 25 |
| 3.1. Objeto del informe extraordinario..... | 25 |
| 3.2. Metodología. ¿Cómo lo hemos hecho?..... | 25 |
| 3.3. Enfoque teórico..... | 25 |
| 3.4. Brecha digital de acceso..... | 26 |
| 3.5. Brecha digital de uso | 27 |
| 3.6. Brecha digital de apropiación..... | 28 |
| 3.7. Brecha digital de participación..... | 30 |
| 3.8. Cuadro detalle de las recomendaciones del Ararteko a las diferentes administraciones públicas vascas y entidades para afrontar las brechas digitales..... | 31 |
| 4. Metodología del informe extraordinario..... | 32 |
| 4.1. Recogida de la información | 33 |
| 5. Estructura del informe extraordinario | 39 |

■ Capítulo II

| | |
|---|----|
| E-inclusión y e-participación | 41 |
| 6. Enfoque teórico y conceptual de la e-inclusión y la e-participación..... | 43 |
| 6.1. Enfoque conceptual: la e-inclusión y la e-participación..... | 43 |
| 6.2. Enfoque teórico: el continuo en el empoderamiento digital..... | 46 |
| 7. Marco estratégico | 48 |
| 7.1. Marco estratégico internacional | 48 |
| 7.2. Marco estratégico de la Unión Europea..... | 50 |
| 7.3. Marco estratégico nacional..... | 53 |
| 7.4. Marco estratégico autonómico..... | 55 |

| | |
|---|----|
| 8. Brecha digital de acceso..... | 56 |
| 8.1. Visión general de infraestructuras y equipamiento TCI en Euskadi..... | 57 |
| 8.2. Equipamiento TIC. Una radiografía breve a la situación actual en Euskadi.... | 58 |
| 8.3. ¿Quiénes son esas personas que no tienen acceso a las TIC?..... | 60 |
| 8.4. Barreras e inhibidores de acceso a las TIC..... | 67 |

■ Capítulo III

Las otras brechas digitales..... 71

| | |
|--|-----|
| 9. Brecha digital de uso..... | 73 |
| 9.1. Uso de las TIC por la población de Euskadi..... | 73 |
| 9.2. Lugar de uso de las TIC en Euskadi..... | 79 |
| 9.3. Motivos de uso de las TIC en Euskadi..... | 80 |
| 9.4. Caracterización del uso de Internet..... | 85 |
| 10. Brecha digital de apropiación..... | 89 |
| 10.1. La percepción de utilidad de las TIC en la población de Euskadi..... | 90 |
| 10.2. Calidad de vida, bienestar y las TIC..... | 91 |
| 10.3. Competencias TIC personales y mundo laboral..... | 96 |
| 10.4. Percepción de los riesgos de la exclusión digital..... | 98 |
| 10.5. Percepción sobre el nivel personal de conocimientos y uso de las TIC..... | 100 |
| 10.6. Percepción de necesidad y modos de adquisición de competencias digitales..... | 101 |
| 11. Brecha digital de participación..... | 105 |
| 11.1. La influencia del uso de Internet en la participación en las esferas social y pública en Euskadi..... | 106 |
| 11.2. La participación de la sociedad vasca a través de las TIC..... | 110 |
| 11.3. Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC..... | 117 |
| 11.4. La participación de la sociedad vasca en las administraciones públicas a través de Internet..... | 154 |

■ Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones..... 163

| | |
|--|-----|
| 12. Conclusiones..... | 165 |
| 12.1. Brecha digital de acceso..... | 165 |
| 12.2. Brecha digital de uso..... | 166 |
| 12.3. Brecha digital de apropiación..... | 166 |
| 12.4. Brecha digital de participación..... | 167 |
| 13. Recomendaciones..... | 167 |
| 13.1. Recomendaciones para el fomento de la e-inclusión en Euskadi..... | 168 |
| 13.2. Recomendaciones para el impulso de la participación de la ciudadanía en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi..... | 176 |

■ Capítulo V

Anexos..... 185

| | |
|---|-----|
| 14. Algunas referencias normativas para orientar la reflexión..... | 187 |
| 14.1. Derechos humanos, derechos fundamentales y derechos y deberes de la ciudadanía..... | 187 |
| 14.2. Sociedad inclusiva y participativa..... | 193 |
| 14.3. Sociedad de la información y del conocimiento..... | 196 |
| 14.4. Buen gobierno y Administración pública, Administración electrónica y servicios públicos electrónicos..... | 197 |

| | |
|---|-----|
| 15. Glosario de la e-inclusión y la e-participación | 201 |
| 16. Buenas prácticas en materia de e-inclusión y e-participación | 218 |
| 17. Otras actuaciones en las que se contemplan el enfoque de promoción de la e-inclusión y/o la participación ciudadana utilizando las TIC | 240 |
| 17.1. Actuaciones por colectivos y grupos sociales..... | 240 |
| 18. Cuestionario de la encuesta telefónica destinada a la ciudadanía de Euskadi sobre brechas digitales (e-inclusión y e-participación) | 242 |
| 19. Aportaciones obtenidas en las entrevistas y mesas de trabajo con expertos y expertas..... | 245 |
| 19.1. Ideas fuerza recogidas en las entrevistas a expertos/as en el marco del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi | 245 |
| 19.2. Ideas fuerza recogidas en la sesión extraordinaria mantenida con el Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko en el marco del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi | 248 |
| 19.3. Ideas fuerza recogidas en las mesas de trabajo (grupos de discusión) organizadas en el marco del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi | 250 |
| 20. Bibliografía | 259 |
| | |
| Publicaciones del Ararteko..... | 263 |

Índice de ilustraciones

| | | | |
|--|----|---|----|
| (Ilustración 1) Mapas mentales generados en las mesas de trabajo..... | 23 | (Ilustración 13) Canales 2.0 del proyecto..... | 38 |
| (Ilustración 2) Evolución en el nivel de empoderamiento digital..... | 26 | (Ilustración 14) Continuo de evolución de empoderamiento digital..... | 46 |
| (Ilustración 3) Evolutivo de equipamiento TIC de las familias (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años)..... | 26 | (Ilustración 15) Variables que condicionan el posicionamiento en estadios..... | 47 |
| (Ilustración 4) Motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar (personas de 16 a 74 años)..... | 27 | (Ilustración 16) Brechas y niveles de empoderamiento digital..... | 48 |
| (Ilustración 5) Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años (%), 2011..... | 28 | (Ilustración 17) Equipamiento de ordenador, Internet y teléfono móvil en familias de Euskadi (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años) en 2011, por territorio (%)..... | 58 |
| (Ilustración 6) Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Sabría dónde adquirir los conocimientos sobre competencias digitales que el mercado laboral demanda hoy en día?” (%), 2012..... | 29 | (Ilustración 18) Equipamiento TIC en las familias de Euskadi (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años) en 2011, (%)..... | 59 |
| (Ilustración 7) Personas de 16 y más años usuarias de Internet según percepción de utilidad (personal o colectiva) de su participación y población inmigrante (%), 2012..... | 30 | (Ilustración 19) Evolutivo de equipamiento TIC de las familias (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años)..... | 59 |
| (Ilustración 8) Fases de recogida de información..... | 33 | (Ilustración 20) Evolutivo de equipamiento TIC de las familias..... | 60 |
| (Ilustración 9) Entrevistas..... | 35 | (Ilustración 21) Factores para el análisis pormenorizado del acceso a TIC del Eustat..... | 60 |
| (Ilustración 10) Ideas fuerza de los grupos de trabajo..... | 36 | (Ilustración 22) Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con ordenador en el hogar por edad, según territorio histórico (%), 2011..... | 61 |
| (Ilustración 11) Blog del proyecto..... | 38 | (Ilustración 23) Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con Internet en el hogar por edad, según territorio histórico (%), 2011..... | 61 |
| (Ilustración 12) Wiki del proyecto..... | 38 | | |

| | | | |
|---|----|---|----|
| (Ilustración 24) Equipamiento TIC en familias con al menos 1 persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años por tamaño de hábitat y tipo de tecnología (%), 2011 | 61 | para no disponer de acceso a Internet en el hogar (%). Evolutivo 2006-2011 | 68 |
| (Ilustración 25) Equipamiento TIC en familias con al menos 1 persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años por tamaño de hábitat y tipo de tecnología (%), 2011 | 62 | (Ilustración 39) Comparativa principales motivos de no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar entre familias de Euskadi con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 16 y los 74 años, y familias con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 65 y los 74 años (%), 2011..... | 68 |
| (Ilustración 26) Equipamiento TIC en familias con al menos 1 persona con edad comprendida entre los 16 y los 74 años por tamaño de hábitat y tipo de tecnología (%), 2011 | 62 | (Ilustración 40) Barreras que en su opinión impiden a determinados colectivos y grupos sociales acceder a las TIC (%), 2012..... | 69 |
| (Ilustración 27) Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con ordenador en el hogar por sexo, según territorio histórico (%), 2011 | 63 | (Ilustración 41) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil (%), 2011 | 74 |
| (Ilustración 28) Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con ordenador en el hogar por sexo, según territorio histórico (%), 2011 | 63 | (Ilustración 42) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por territorio histórico (%), 2011 | 74 |
| (Ilustración 29) Equipamiento de ordenador en familias con al menos 1 miembro entre 16 y 74 años (%), 2011 | 64 | (Ilustración 43) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por edad (10-15, 16-24) (%), 2011 | 74 |
| (Ilustración 30) Disponibilidad de conexión a Internet en familias con al menos 1 miembro entre 16 y 74 años (%), 2011 | 64 | (Ilustración 44) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por edad (45-54, 55-64, 65-74) (%), 2011 | 75 |
| (Ilustración 31) Equipamiento ordenador en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por nivel de estudios (%), 2011 | 64 | (Ilustración 45) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por sexo (%), 2011 | 75 |
| (Ilustración 32) Equipamiento ordenador en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por relación con la actividad (%), 2011..... | 65 | (Ilustración 46) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por hábitat (%), 2011 | 76 |
| (Ilustración 33) Disponibilidad de conexión a Internet en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por nivel de estudios (%), 2011 | 65 | (Ilustración 47) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por nivel de estudios (%), 2011..... | 77 |
| (Ilustración 34) Disponibilidad de conexión a Internet en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por relación con la actividad (%), 2011 | 65 | (Ilustración 48) Población de 10 a 74 años con estudios primarios usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por sexo (%), 2011.... | 77 |
| (Ilustración 35) Viviendas (con al menos 1 miembro de 16 a 74 años) en Euskadi con algún tipo de ordenador por ingresos mensuales netos del hogar (%), 2011 | 66 | (Ilustración 49) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por relación con la actividad (%), 2011 | 78 |
| (Ilustración 36) Viviendas (con al menos 1 miembro de 16 a 74 años) en Euskadi con conexión a Internet por ingresos mensuales netos del hogar (%), 2011 | 66 | (Ilustración 50) Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil (%). Evolutivo 2006-2011 | 78 |
| (Ilustración 37) Motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar | 67 | | |
| (Ilustración 38) Familias en Euskadi con al menos 1 miembro con edad comprendida entre 16 y 74 años por motivos | | | |

| | | | | | |
|-------------------------|--|----|-------------------------|--|----|
| (Ilustración 51) | Población de 10 a 74 años usuaria de Internet (3 últimos meses) por sexo (%). Evolutivo 2006-2011... | 79 | (Ilustración 64) | Población por frecuencia de uso diario de Internet por ámbitos (% sobre total población usuaria de Internet)..... | 88 |
| (Ilustración 52) | Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses) e Internet (3 últimos meses). Lugar de uso: en la vivienda (%). Evolutivo 2006-2011 | 79 | (Ilustración 65) | Brecha digital de apropiación..... | 89 |
| (Ilustración 53) | Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses) e Internet (3 últimos meses) por lugar de uso/acceso (%), 2011 | 80 | (Ilustración 66) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet según aspectos de su vida que han mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por sexo (%), 2012 | 91 |
| (Ilustración 54) | Población de 10 a 74 años usuaria de Internet (últimos meses) por nivel de estudios y lugar de uso: vivienda y centro de trabajo (%), 2011 | 80 | (Ilustración 67) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet que declaran que ningún aspecto de su vida ha mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por grupos de edad (%), 2012 | 91 |
| (Ilustración 55) | Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años (%), 2011 | 80 | (Ilustración 68) | Ranking del impacto de las TIC en su vida..... | 92 |
| (Ilustración 56) | Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por sexo y tipo de motivo (%), 2011..... | 82 | (Ilustración 69) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet según aspectos de su vida que han mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por nivel de estudios (%), 2012..... | 92 |
| (Ilustración 57) | Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por hábitat y tipo de motivo (%), 2011..... | 83 | (Ilustración 70) | Personas con 16 y más años usuarias de Internet según aspectos de su vida que han mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por nivel de conocimiento sobre Internet y TIC (%), 2012 | 94 |
| (Ilustración 58) | Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por nivel de estudios y tipo de motivo (búsqueda de información sobre temas de salud, búsqueda de empleo) (%), 2011..... | 83 | (Ilustración 71) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet, según medida en la que están de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Dispongo de las competencias laborales que demanda el mercado laboral” (%), 2012..... | 96 |
| (Ilustración 59) | Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por relación con la actividad y tipo de motivo (banca, servicios de ocio, búsqueda de empleo) (%), 2011 | 84 | (Ilustración 72) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet que contestan Ns/Nc a la afirmación “Dispongo de las competencias laborales que demanda el mercado laboral” (%). Porcentajes más significativos, 2012..... | 97 |
| (Ilustración 60) | Frecuencia de uso de Internet por las personas usuarias de Internet según edad (% sobre total de personas usuarias de Internet)..... | 86 | (Ilustración 73) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Sabría dónde adquirir los conocimientos sobre competencias digitales que el mercado laboral demanda hoy en día?” (%), 2012 | 98 |
| (Ilustración 61) | Frecuencia de uso de Internet por las personas usuarias de Internet según ocupación (% sobre total de personas usuarias de Internet) | 86 | (Ilustración 74) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta espontánea a la pregunta “¿Cuáles cree que son las mayores desventajas de no utilizar las nuevas tecnologías hoy en día?” (%), 2012 | 99 |
| (Ilustración 62) | Tiempo dedicado al día a usar Internet por las personas usuarias de Internet según sexo (unidades: minutos)..... | 87 | (Ilustración 75) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Cuáles cree que son las mayores desventajas de no utilizar las nuevas tecnologías hoy en día?”. Porcentajes más significativos de la respuesta “ninguna desventaja”, 2012 | 99 |
| (Ilustración 63) | Tiempo dedicado al día a usar Internet por las personas usuarias de Internet según niveles de estudio (unidades: minutos)..... | 87 | | | |

| | | |
|--------------------------|---|-----|
| (Ilustración 76) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Considera que la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de participación puede convertirse en un nuevo factor de exclusión social (...)?”. Porcentajes más significativos de respuesta afirmativa, 2012 | 100 |
| (Ilustración 77) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “En relación con el uso de Internet y las nuevas tecnologías, ¿se considera usted un usuario a nivel básico, avanzado o experto?” (%), 2012..... | 101 |
| (Ilustración 78) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” (%), 2012..... | 102 |
| (Ilustración 79) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por sexo (%), 2012 | 102 |
| (Ilustración 80) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por edad (%), 2012..... | 103 |
| (Ilustración 81) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por nivel de estudios (%), 2012..... | 103 |
| (Ilustración 82) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por discapacidad (%), 2012..... | 104 |
| (Ilustración 83) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet que han realizado al menos un curso sobre Internet o TIC por respuesta a la pregunta “¿Cuándo realizó usted el último curso relacionado con Internet o las nuevas tecnologías?” (%), 2012 | 104 |
| (Ilustración 84) | Puntuación media en principales variables..... | 106 |
| (Ilustración 85) | Interés “medio-alto” en temas socio-políticos por sexo y uso de Internet..... | 107 |
| (Ilustración 86) | Interés “medio-alto” en temas socio-políticos por edad y uso de Internet..... | 107 |
| (Ilustración 87) | Percepción de felicidad y salud por edad y uso de Internet..... | 110 |
| (Ilustración 88) | Participación de la sociedad vasca a través de TIC | 110 |
| (Ilustración 89) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet según motivos de participación en su entorno o la esfera pública (%), 2012 | 111 |
| (Ilustración 90) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet según motivos de participación en su entorno o la esfera pública y ocupación (%), 2012..... | 112 |
| (Ilustración 91) | Personas usuarias de Internet según motivos de participación en su entorno o la esfera pública y frecuencia de uso, 2012..... | 112 |
| (Ilustración 92) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet según percepción de utilidad (personal o colectiva) de su participación (%), 2012..... | 113 |
| (Ilustración 93) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet según percepción de utilidad (personal o colectiva) de su participación y población inmigrante (%), 2012... | 114 |
| (Ilustración 94) | Personas usuarias de Internet en función de si les gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública de Euskadi, su diputación foral o su ayuntamiento (%), 2012..... | 115 |
| (Ilustración 95) | Personas de 16 y más años usuarias de Internet en función de si les gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública de Euskadi, su diputación foral o su ayuntamiento, y población inmigrante (%), 2012 | 115 |
| (Ilustración 96) | Personas de 16 o más años usuarias de Internet en función de su preferencia de participación a través de Internet o presencialmente (%), 2012 | 116 |
| (Ilustración 97) | Personas de 16 o más años usuarias de Internet en función de su preferencia de participación a través de Internet o presencialmente por edad (%), 2012 | 116 |
| (Ilustración 98) | Personas de 16 o más años usuarias de Internet en función de su preferencia de participación a través de Internet o presencialmente por conocimientos sobre Internet y TIC (%), 2012 | 117 |
| (Ilustración 99) | Fases de los procesos participativos | 117 |
| (Ilustración 100) | Infraestructuras de las administraciones públicas vascas para garantizar el derecho a la participación..... | 118 |
| (Ilustración 101) | Webs diferentes utilizadas por las entidades públicas de Euskadi según disponibilidad de herramientas de participación ciudadana (%), 2010 | 118 |

| | | | |
|--|-----|---|-----|
| (Ilustración 102) | 119 | (Ilustración 115) | 158 |
| Webs diferentes utilizadas por las entidades públicas de Euskadi según disponibilidad y uso de redes sociales y blogs (%), 2010 | 119 | Personas de 16 o más años según participación a través de Internet en asuntos relacionados con la política de Euskadi, realizando comentarios o propuestas en redes sociales, webs, foros, blogs, periódicos digitales, etc. (%), 2012..... | 158 |
| (Ilustración 103) | 120 | (Ilustración 116) | 158 |
| Captura del apartado de participación ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao destinado a asociaciones y voluntariado (febrero de 2012) | 120 | Personas de 16 o más años que han participado a través de la página web de cualquiera de las distintas administraciones públicas por tipo de acción (%), 2012 | 158 |
| (Ilustración 104) | 121 | (Ilustración 117) | 159 |
| Captura del portal español change.org | 121 | Personas de 16 o más años que han solicitado información sobre el Gobierno y sus políticas por web de la administración en la que ha realizado la solicitud (%), 2012 | 159 |
| (Ilustración 105) | 123 | (Ilustración 118) | 160 |
| Captura del portal del Ayuntamiento de Irun (apartado para avisos, quejas y sugerencias) | 123 | Personas de 16 o más años que han participado en consultas ciudadanas por web de la administración en la que han llevado a cabo la acción (%), 2012 | 160 |
| (Ilustración 106) | 126 | (Ilustración 119) | 160 |
| Captura del portal Open Data Euskadi (febrero 2012)... | 126 | Personas de 16 o más años que han realizado sugerencias o propuestas por web de la administración en la que han llevado a cabo la acción (%), 2012 | 160 |
| (Ilustración 107) | 129 | (Ilustración 120) | 161 |
| Captura del portal de IT Txartela (febrero 2012) | 129 | Personas de 16 o más años que han planteado quejas o reclamaciones por web de la administración en la que han llevado a cabo la acción (%), 2012..... | 161 |
| (Ilustración 108) | 133 | (Ilustración 121) | 161 |
| Captura de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco (marzo 2012) | 133 | Personas de 16 o más años que han realizado alguna de estas cuatro acciones con la Administración (solicitud de información, consultas ciudadanas, sugerencias y quejas) según hayan obtenido respuesta de la Administración en aquellos casos en los que esperaban respuesta (%), 2012 | 161 |
| (Ilustración 109) | 155 | (Ilustración 122) | 203 |
| Personas de 16 o más años usuarias de Internet según preferencia de realizar los trámites con la Administración a través de Internet o acudiendo a las oficinas (%), 2012 | 155 | Brechas digitales | 203 |
| (Ilustración 110) | 155 | (Ilustración 123) | 241 |
| Personas de 16 o más años usuarias de Internet que han realizado un trámite con alguna de las administraciones de Euskadi, por tipo de Administración (%), 2012 | 155 | Captura del portal de IREKIA (marzo 2012) | 241 |
| (Ilustración 111) | 156 | (Ilustración 124) | 252 |
| Valoración media de satisfacción, por tipo de administración, 2012 | 156 | Mapa mental del grupo 1 | 252 |
| (Ilustración 112) | 156 | (Ilustración 125) | 253 |
| Personas de 16 o más años insatisfechas con el trámite vía Internet realizado con el Gobierno Vasco. Motivos por los que no les ha parecido satisfactoria su experiencia (%), 2012 | 156 | Mapa mental del grupo 2 | 253 |
| (Ilustración 113) | 157 | (Ilustración 126) | 254 |
| Personas de 16 o más años insatisfechas con el trámite vía Internet realizado con la diputación foral. Motivos por los que no les ha parecido satisfactoria su experiencia (%), 2012 | 157 | Mapa mental del grupo 3 | 254 |
| (Ilustración 114) | 157 | (Ilustración 127) | 255 |
| Personas de 16 o más años insatisfechas con el trámite vía Internet realizado con el ayuntamiento. Motivos por los que no les ha parecido satisfactoria su experiencia (%), 2012 | 157 | Mapa mental del grupo 4 | 255 |

Índice de tablas

| | | | | | |
|-------------------|---|----|-------------------|---|-----|
| (Tabla 1) | Fuentes de información..... | 34 | (Tabla 15) | Participación electoral..... | 108 |
| (Tabla 2) | Técnicas de recogida..... | 34 | (Tabla 16) | Participación social y política..... | 109 |
| (Tabla 3) | Listado de agentes. Entrevistas..... | 35 | (Tabla 17) | Participación en asociaciones..... | 109 |
| (Tabla 4) | Listado de agentes. Grupos de discusión..... | 36 | (Tabla 18) | Percepción de utilidad de la participación..... | 114 |
| (Tabla 5) | Acciones clave de la ADE: problemática y justificación.. | 51 | (Tabla 19) | Respuesta a los medios de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC..... | 120 |
| (Tabla 6) | Telefonía fija..... | 57 | (Tabla 20) | Portales de los entes públicos y el derecho a e-petición..... | 122 |
| (Tabla 7) | Telefonía móvil..... | 57 | (Tabla 21) | Presencia web: consulta ciudadana..... | 124 |
| (Tabla 8) | Teléfonos públicos..... | 57 | (Tabla 22) | <i>Open data</i> : apertura de datos públicos..... | 125 |
| (Tabla 9) | Banda ancha en Euskadi..... | 57 | (Tabla 23) | Garantías políticas de la e-participación..... | 127 |
| (Tabla 10) | Estaciones base..... | 58 | (Tabla 24) | Competencias TIC en las administraciones públicas..... | 129 |
| (Tabla 11) | Otras barreras e inhibidores de acceso a las TIC..... | 70 | (Tabla 25) | Accesibilidad, multicanalidad, m-government en las AA.PP. | 130 |
| (Tabla 12) | Relación con la actividad y percepción de utilidad de las TIC..... | 93 | (Tabla 26) | E-administración: disponibilidad, satisfacción y mejora..... | 133 |
| (Tabla 13) | Aspectos de mejora de la calidad de vida y el bienestar social mediante el uso de las TIC..... | 95 | (Tabla 27) | Barreras para la implantación de la Administración electrónica..... | 134 |
| (Tabla 14) | ¿Quiénes declaran no conocer adónde acudir en caso de querer actualizar sus competencias digitales relacionadas con el ámbito laboral?..... | 98 | | | |

| | | | | | |
|-------------------|---|-----|-------------------|--|-----|
| (Tabla 28) | Impacto de la Administración electrónica..... | 134 | (Tabla 45) | BBPP_New Media Literacies | 221 |
| (Tabla 29) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Amurrio..... | 135 | (Tabla 46) | BBPP_Citilab..... | 222 |
| (Tabla 30) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Irun..... | 137 | (Tabla 47) | BBPP_Innoexplora..... | 222 |
| (Tabla 31) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Zalla..... | 139 | (Tabla 48) | BBPP_MedLab..... | 222 |
| (Tabla 32) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Bilbao..... | 141 | (Tabla 49) | BBPP_Un Minuto para la Innovación..... | 223 |
| (Tabla 33) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz..... | 143 | (Tabla 50) | BBPP_HELENA..... | 223 |
| (Tabla 34) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián..... | 145 | (Tabla 51) | BBPP_Telecentros.org..... | 223 |
| (Tabla 35) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Diputación Foral de Bizkaia..... | 147 | (Tabla 52) | BBPP_Guadalinfo..... | 224 |
| (Tabla 36) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Diputación Foral de Álava..... | 148 | (Tabla 53) | BBPP_Andalucía Compromiso Digital..... | 224 |
| (Tabla 37) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Diputación Foral de Gipuzkoa..... | 150 | (Tabla 54) | BBPP_Guadalinfo Reto UNICEF..... | 225 |
| (Tabla 38) | Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Gobierno Vasco: Irekia..... | 152 | (Tabla 55) | BBPP_Omnia..... | 225 |
| (Tabla 39) | BBPP_Kontuzdatos..... | 219 | (Tabla 56) | BBPP_Plan de Actuación de los CDTL Asturias..... | 226 |
| (Tabla 40) | BBPP_Comunidad Aprendizaje..... | 220 | (Tabla 57) | BBPP_Red Conecta..... | 226 |
| (Tabla 41) | BBPP_Cibermanagers..... | 220 | (Tabla 58) | BBPP_Geocaching..... | 227 |
| (Tabla 42) | BBPP_Estudio Científicos del Futuro..... | 220 | (Tabla 59) | BBPP_eMadrid..... | 227 |
| (Tabla 43) | BBPP_Centro de Seguridad de Google..... | 221 | (Tabla 60) | BBPP_Mayores con Iniciativa..... | 228 |
| (Tabla 44) | BBPP_Formación entre pares..... | 221 | (Tabla 61) | BBPP_Cuidadoras en Red..... | 228 |
| | | | (Tabla 62) | BBPP_Proyecto Connectiem..... | 229 |
| | | | (Tabla 63) | BBPP_Ciudad para Todos..... | 229 |
| | | | (Tabla 64) | BBPP_Tecnologías lúdicas para mayores..... | 229 |
| | | | (Tabla 65) | BBPP_Soy mayor y me gusta navegar..... | 230 |
| | | | (Tabla 66) | BBPP_Maestr@s de la Memoria Digital..... | 230 |
| | | | (Tabla 67) | BBPP_WeCare..... | 231 |
| | | | (Tabla 68) | BBPP_LOLA..... | 231 |
| | | | (Tabla 69) | BBPP_Tratamiento 2.0..... | 231 |
| | | | (Tabla 70) | BBPP_E-Integra Ciudadanía..... | 232 |

| | | | | | |
|-------------------|---|-----|-------------------|--|-----|
| (Tabla 71) | BBPP_Oficina Móvil de Alfabetización TIC..... | 232 | (Tabla 82) | BBPP_Extremadura participa..... | 236 |
| (Tabla 72) | BBPP_Me lo Dijo Facebook..... | 232 | (Tabla 83) | BBPP_Add Me!..... | 236 |
| (Tabla 73) | BBPP_Comunidades Vecinales en la Red..... | 233 | (Tabla 84) | BBPP_Ciudadania 4.0..... | 236 |
| (Tabla 74) | BBPP_Networkedneighbourhoods..... | 233 | (Tabla 85) | BBPP_Curators of Sweden..... | 237 |
| (Tabla 75) | BBPP_Banco de recuerdos..... | 233 | (Tabla 86) | BBPP_Alcaldías 2.0..... | 237 |
| (Tabla 76) | BBPP_Repara ciudad..... | 234 | (Tabla 87) | BBPP_M-government Diputación de Cádiz..... | 237 |
| (Tabla 77) | BBPP_Datorkigunea..... | 234 | (Tabla 88) | BBPP_Asturias Tramita..... | 238 |
| (Tabla 78) | BBPP_Barakaldo cartel de fiestas en Facebook..... | 234 | (Tabla 89) | BBPP_Hackaton del Congreso estadounidense..... | 238 |
| (Tabla 79) | BBPP_Actuable.es..... | 235 | (Tabla 90) | BBPP_Administración electrónica en los ayuntamientos de León..... | 239 |
| (Tabla 80) | BBPP_Africa What's your story..... | 235 | (Tabla 91) | BBPP_Ayuntamiento de Jun..... | 239 |
| (Tabla 81) | BBPP_Europetition..... | 235 | | | |



Presentación del informe

c a p í t u l o

Capítulo I

Presentación del informe

1.

Agradecimientos

Antes de comenzar con la presentación del informe extraordinario, el Ararteko desea realizar un agradecimiento sincero a todas aquellas personas que han aceptado nuestra invitación a compartir y aportar sus vivencias, experiencias y conocimiento al proceso de elaboración de este informe.

Queremos dar las gracias por su tiempo y por la generosidad mostrada a la hora de responder a nuestra invitación, a aquellas personas que en representación del Gobierno Vasco, de las diputaciones forales y los ayuntamientos (para mayor detalle, ver apartado de Metodología), de las entidades y organismos y del tercer sector, nos han permiti-

tido añadir valor a este informe extraordinario, conectando nuestro trabajo con la realidad y la cercanía de quienes trabajan día a día en el ámbito de la e-inclusión y la participación en Euskadi.

No puede faltar entre nuestros agradecimientos, una mención especial a la ciudadanía de la CAPV, quienes a través de la encuesta telefónica llevada a cabo en el marco del presente trabajo, nos han hecho llegar su opinión sobre muchos de los interrogantes que nos hemos planteado de inicio en este informe.

Asimismo, gracias también a las chicas y los chicos del [Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko](#) por su frescura y su buena predisposición para compartir con nosotros una de sus sesiones extraordinarias de trabajo para debatir sobre la e-inclusión y la e-participación en Euskadi.

A todos ellos, nuestro reconocimiento por su colaboración.

(Ilustración 1)

Mapas mentales generados en las mesas de trabajo



2.

Introducción

En un momento como el actual, en el que la crisis financiera y económica han alcanzado sus cuotas más altas de impacto social, hablar de tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TIC) exige hacer referencia también a conceptos como justicia social, integración, equidad y derechos. En definitiva, implica la asunción de

ciertas máximas como el hecho de que hablar de e-inclusión y e-participación nos debe conducir a la apertura de interrogantes del tipo: ¿puede la e-inclusión ser un acelerador de la inclusión social?, esto es, ¿ayudará a reducir las brechas sociales que experimentan determinados colectivos y grupos sociales el hecho de incorporar a un mayor porcentaje de la población de Euskadi en el uso de las TIC?; ¿es la e-participación una oportunidad para sumar a un mayor porcentaje de la población en el uso de las TIC y, al mismo tiempo, un instrumento de modernización y acercamiento de la ciudadanía a la participación en las esferas social y pública?

Desde hace muchos años el Ararteko ha venido trabajando por poner en valor los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con las tecnologías de la información y el conocimiento y, más recientemente, con los derechos ciudadanos respecto de la Administración electrónica, realizando una función proactiva en la difusión de los mismos. Se entiende desde el Ararteko que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuye a fomentar una ciudadanía más inclusiva y con mayor potencial de innovación, lo que constituye un elemento estratégico de primer orden. La creación el año 2010 del área TIC y protección de datos como área de trabajo del Ararteko supone un espaldarazo a esta visión.

Asimismo, la institución del Ararteko ha integrado la Innovación como una exigencia en la forma de divulgar su trabajo, a través de tecnologías y metodologías diferentes, y, sobre todo, en la elaboración de instrumentos de información y colaboración con la ciudadanía y organizaciones sociales, repensando los medios y formatos a través de los que interactuar con la sociedad, favoreciendo las iniciativas de creación colaborativa y participación social.

A pesar de que el ámbito de estudio no es un tema especialmente novedoso, ya que se encuentra en el foco de la investigación desde hace años, vuelve hasta nuestros días con renovado interés gracias a la reciente revisión de la Comisión Europea de sus políticas para el desarrollo de la sociedad de la información para la creación de una nueva [agenda digital europea](#) y el incremento en los últimos cuatro o cinco años de la revisión académica de la [innovación social](#) como eje principal para el desarrollo territorial. Desde ambos focos, se apuesta por la necesidad de universalizar el uso de las TIC entre la ciudadanía, permitiendo así la posibilidad de incrementar su calidad de vida y de participar activamente en la resolución de los nuevos retos sociales.

“La sociedad digital debe entenderse como una sociedad que supondrá ventajas para todos. El despliegue de las TIC se está convirtiendo en un elemento crítico para la consecución de objetivos políticos tales como el apoyo a una sociedad que envejece, el cambio climático, la reducción del consumo energético, la mejora de la eficiencia del transporte y de la movilidad, la autonomía de los pacientes y la inclusión de las personas con discapacidad”. [Una Agenda Digital para Europa, comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas 2010, COM (2010) 245 final]

La finalidad por tanto de este informe extraordinario, impulsado por la Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko, es analizar cuál es el estado del arte de la e-inclusión y la participación en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi, construyendo nuestro análisis sobre el reconocimiento del poder de las TIC como herramienta para el empoderamiento social, con capacidad de dotar a la ciudadanía de nuevas oportunidades para tomar parte de forma activa en la transformación y la toma de decisiones, que configure el desarrollo territorial y social de su contexto, así como su desarrollo personal.

Como resultado final, además de la reflexión y la obtención de datos de carácter cualitativo y cuantitativo, y de unas conclusiones de gran interés, se obtendrá un catálogo de recomendaciones del Ararteko a las administraciones públicas vascas sobre los aspectos en los que se debe incidir a corto y medio plazo en el impulso de las TIC, para continuar avanzando en la erradicación de las brechas digitales, en clave de garantizar el acceso de aquellos grupos sociales, minorías étnicas y colectivos socialmente más desfavorecidos al bienestar social, a través de su empoderamiento.

Desde el Ararteko entendemos este informe extraordinario como un importante reto y una modesta aportación al estudio que, desde tiempo, ocupa a profesionales de diferentes ámbitos en la búsqueda de un análisis certero sobre la situación de las brechas digitales en Euskadi y la definición de posibles líneas de trabajo respecto a uno de los grandes retos actuales a nivel europeo y mundial: el empoderamiento de la ciudadanía a través de las TIC para la transformación social.

Para ello, hemos decidido arrancar nuestro análisis a partir de la información disponible que nos aportan fuentes de reconocido prestigio y con gran bagaje en estos ámbitos. La revisión nos conduce a la toma de contacto con una importante producción intelectual y estadística que nos aporta una fotografía sobre las brechas digitales en Euskadi extensa, pero incompleta para los intereses de este informe extraordinario.

Esto nos ha conducido a la necesidad de ampliar las fuentes de información y análisis, a través de la utilización de un importante repertorio de instrumentos cualitativos y cuantitativos, que nos han permitido profundizar con mayor detalle en realidades como la apropiación de las TIC, las motivaciones y percepciones de la ciudadanía sobre la participación, o el grado de existencia en Euskadi de una verdadera cultura e infraestructura para el desarrollo de la e-participación.

El presente informe extraordinario pretende dar respuesta a muchas de las preguntas más clásicas sobre la e-inclusión y la e-participación en Euskadi, pero también tiene entre sus ambiciones la apertura de nuevos interrogantes, que estimulan nuestra necesidad de seguir investigando y trabajando para lograr que los diferentes colectivos, grupos sociales y minorías étnicas encuentren en las TIC un aliado para su promoción social, el reconocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes, y el acceso a los cauces de la participación social y pública, dotándoles así de mayor presencia y voz en Euskadi.

3.

Resumen ejecutivo

3.1. Objeto del informe extraordinario**¿Qué hemos querido hacer?**

Las funciones que el Ararteko tiene encomendadas están relacionadas con la protección y garantía de los derechos humanos, procurando que las actuaciones y políticas públicas de las administraciones, salvaguarden debidamente los derechos de las personas, y combatiendo eficazmente la desigualdad, la discriminación y la **exclusión**. Desde estos principios, hemos querido, a través del presente informe extraordinario, realizar un análisis en profundidad sobre la **e-inclusión** y la **participación** de la ciudadanía en las esferas social y pública a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

¿Por qué sobre la e-inclusión y la e-participación?

En la actualidad, las TIC han pasado de ser un complemento o una parcela de nuestras vidas, a atravesarlas de forma transversal y permanente. Están presentes en la escuela, en el trabajo, en las relaciones con las administraciones y las entidades bancarias, en nuestra forma de divertirnos y comunicarnos... Su presencia es tal, que nos invita a asumir la hipótesis de trabajo de que su desconocimiento y su no uso, pueden considerarse factores originarios de **exclusión social** en nuestra sociedad actual.

Por otra parte, el día a día nos deja claros síntomas de que las viejas fórmulas para la resolución de los problemas no funcionan. Un contexto de crisis global y malestar social, pone de manifiesto la existencia de nuevos y viejos retos, que requieren nuevas formas de actuar, y la participación de la ciudadanía. Asumiendo como segunda hipótesis de trabajo que las TIC pueden facilitar e impulsar dicha participación ciudadana, hemos querido investigar: ¿cuál es el nivel de e-inclusión de la sociedad vasca? ¿Quiénes son las personas que se están quedando fuera de la denominada "sociedad de la información"? ¿Por qué? ¿Es suficientemente madura, digitalmente hablando, la sociedad vasca para participar a través de las TIC? ¿Existen los canales y recursos suficientes para que esto sea así? ¿Realmente existe interés en participar? ¿Se percibe como algo necesario y que causa efectos palpables? ¿Qué nos motiva a participar?

¿Para qué un informe extraordinario como este?

Estas y otras muchas preguntas, son las que hemos tratado de ir respondiendo a lo largo del proceso de investigación. La finalidad, no es otra que la de aportar algo más de luz a estas, para poder realizar un catálogo de recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas vascas focalizadas en el logro de una Euskadi más inclusiva, y para el impulso de la **participación ciudadana** a través de las TIC tanto en la esfera social como en la pública.

3.2. Metodología. ¿Cómo lo hemos hecho?

Para poder acotar un ámbito de estudio tan amplio y profundo como este, hemos apostado por una metodología mixta que intercala herramientas cualitativas y cuantitativas, permitiendo cuantificar la realidad allí donde se carecía de información y someter al análisis, la reflexión y el debate aquellas otras aristas del objeto de estudio que podían ser enriquecidas y ampliadas mediante las opiniones, el intercambio de experiencias y el conocimiento de todas las personas que han participado en la **cocreación** del presente informe extraordinario.

Si bien este apartado se explica con detalle en el **epígrafe de metodología del informe**, podemos citar como algunas de las principales técnicas utilizadas en el proceso de investigación: la **encuesta telefónica sobre e-inclusión y e-participación** a 540 personas de los tres territorios históricos de Euskadi; la **realización de entrevistas** a expertos y expertas en la materia, la celebración de **mesas de trabajo** para el análisis y la reflexión en profundidad (tanto en la identificación de barreras, como en la propuesta de recomendaciones); la invitación a participar con sus opiniones y vivencias al **Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko**; la invitación al **Gobierno Vasco, las diputaciones forales, y una selección de ayuntamientos** representativos de los ámbitos urbano y rural de Euskadi, para aportar información sobre sus recursos disponibles para la participación ciudadana a través de las TIC; el análisis de publicaciones, investigaciones, estudios, informes... especializados en el objeto de estudio; el mapeo de **buenas prácticas** tanto en el contexto local, nacional e internacional relacionadas con la **e-inclusión** y la **e-participación** y el uso de **canales 2.0** (blog + wiki + cuentas en Twitter y Facebook) para abrir los canales oportunos que permitieran al resto de la sociedad vasca poder participar en la investigación.

3.3. Enfoque teórico

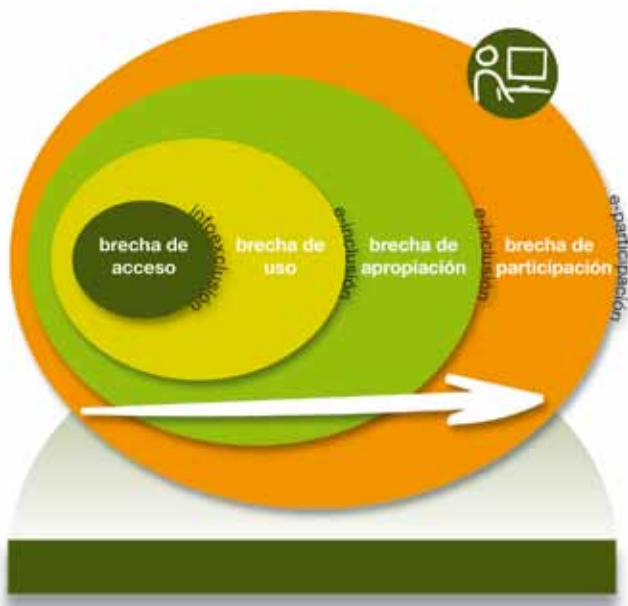
La realización del presente informe extraordinario ha supuesto la asunción de una conceptualización de la **e-inclusión** y la **e-participación**. El diseño de un modelo o enfoque teórico, que nos permita comprender de forma sencilla la realidad objeto de estudio y que nos sirva de marco para el análisis y la interpretación de información, así como para la redacción de las recomendaciones finales.

Este enfoque ha sido el del **modelo de empoderamiento digital**. Un modelo que sitúa a la ciudadanía en un proceso de continua evolución, en el que según factores como el acceso, el uso y la **apropiación de las TIC**, se van dibujando diferentes estadios o niveles de empoderamiento digital.

Este modelo abarca, por tanto, a todas las personas en su relación con las TIC, tanto aquellas que se encuentran en una fase de **infoexclusión** y no acceden a ellas, como aquellas otras que lo hacen de forma muy esencial y básica. Una siguiente etapa más avanzada (correspondiente a la etapa de e-inclusión), viene caracterizada por la apropiación de las TIC por parte de las personas, lo que les permite conocer y descubrir nuevos usos, obtener mayores beneficios derivados de su uso, utilizar las TIC como herramientas y vehículos

(Ilustración 2)

Evolución en el nivel de empoderamiento digital



para mejorar su calidad de vida y su situación social. Esta es la antesala a una fase de empoderamiento ciudadano, en el que las personas se valen de las TIC para un uso que va más allá de lo personal. Un nivel de madurez que permite el uso de herramientas colaborativas y de aquellos canales que permiten la participación del individuo (ya sea individual, o a través de alguna asociación o colectivo) en su entorno más cercano, así como en la esfera pública.

El posicionamiento de las personas en una u otra fase u estadio de empoderamiento digital, nos hace que hablemos de la existencia de diferentes brechas digitales, hilo argumental que vertebrará no solo la estructura de este documento, sino también su análisis.

Así, las brechas digitales que hemos asumido en nuestro informe son:

- Brecha digital de acceso.
- Brecha digital de uso.
- Brecha digital de apropiación.
- Brecha digital de participación.

Esta división de la realidad en estadios de empoderamiento digital y brechas digitales, nos plantea la necesidad de investigar sobre quiénes son las personas o los colectivos que se encuentran en unas y otras brechas digitales, así como los factores que están detrás de esas brechas, y las necesarias medidas correctoras que permitan impulsar desde las políticas públicas la mitigación de dichas brechas digitales.

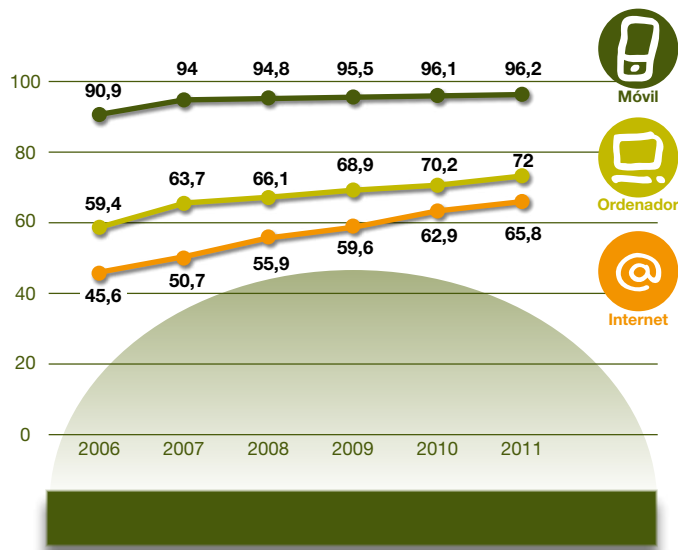
3.4. Brecha digital de acceso

Se trata, sin duda, de una de las brechas digitales de las que más información se ha recogido en los diferentes estudios

publicados. Tal vez el hecho de que hayamos podido ir observando como el porcentaje de hogares que disponen de TIC ha ido evolucionando sorprendentemente en los últimos años, produce erróneamente la conclusión de que se trata de una brecha digital superada.

(Ilustración 3)

Evolutivo de equipamiento TIC de las familias (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años)



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Los datos obtenidos para el presente informe demuestran, en cambio, que aún existen indicios que nos obligan a poner la atención en esta brecha. Así, el 34,2% de las familias vascas aún no disponen de conexión a Internet. Abandonando los términos genéricos de “población” o “familia”, tenemos la obligación de responder a la siguiente pregunta: ¿quiénes son los colectivos que padecen esta brecha digital de acceso en mayor medida?

Las cifras nos hablan de que existen diversos factores demográficos y socioeconómicos que siguen estando presentes en las brechas digitales. Así, la edad, el sexo, el tipo de familia, el nivel de estudios, la situación laboral o el nivel de ingresos, son algunos de los que podríamos clasificar como más determinantes.

Los datos hablan por sí mismos. El 73,4% de los hogares vascos en los que vive una persona de edad comprendida entre los 65 y los 74 años no dispone de conexión a Internet.

Aunque de forma más suavizada, el sexo continúa figurando como factor generador de diferencias en cuanto a acceso a las TIC. Diferencia que se incrementa a medida que escalamos en los grupos de edad.

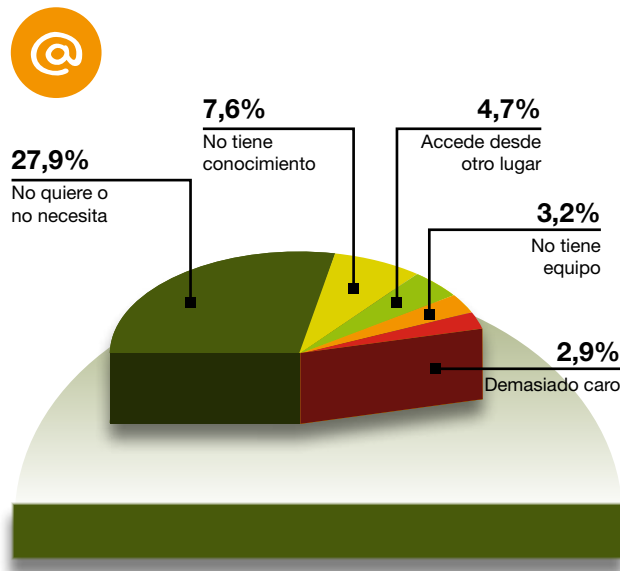
Por otra parte, un bajo nivel de estudios, así como encontrarse en situación de desempleo y tener bajos ingresos mensuales son factores determinantes a la hora de provocar un menor acceso a las TIC. Así, mientras que el 88,6% de las familias de Euskadi en las que los ingresos mensuales netos oscilan entre 1.800 y 2.700 € disponen de conexión a Internet, este porcentaje se ve reducido hasta el 33,7% en el caso de aquellas en los que los ingresos no superan los

1.100 € mensuales. Con carácter general, y como se podrá constatar a través de los datos obtenidos durante la investigación, los factores comunes de las brechas sociales lo son también en las brechas digitales.

Como complemento a lo que nos dicen estas cifras, hemos querido saber cuáles son los motivos que argumentan las personas que no acceden a las TIC.

(Ilustración 4)

Motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar (personas de 16 a 74 años)



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Curiosamente, y lejos del argumentario que suele ser aceptado comúnmente (“es muy caro”), los datos de las encuestas nos apuntan a que los principales motivos por los que las personas declaran no acceder a Internet son las de “no lo quiero, no lo necesito” (27,9%), y la de “no tengo conocimientos adecuados” (7,6%). Estos motivos se acrecientan aún más cuando centramos nuestro análisis, por ejemplo, en el colectivo de personas mayores: “no lo quiero, no lo necesito” (69,8%); “no tengo conocimientos adecuados” (26,1%).

Esto nos aporta valiosa información, ya que nos hace trasladar al capítulo de [Recomendaciones](#) la sugerencia de la puesta en marcha de acciones innovadoras diseñadas específicamente para estos colectivos que sufren en mayor medida la brecha digital de acceso, y que no solo se centren en garantizar la posibilidad de acceso económico a estas herramientas TIC, sino también en la difusión de la utilidad de las TIC, el acercamiento de las tecnologías a estos colectivos a través de centros de interés que conecten con sus realidades, así como el abordaje de otros factores generadores de brecha digital de acceso aportados por los grupos de expertos participantes en la investigación como: las brechas sociales, los problemas de accesibilidad y usabilidad de muchas aplicaciones y servicios, la acumulación de experiencias frustrantes con dispositivos comunes del hogar con un diseño no adecuado, los gastos de consumo de determinados servicios como Internet, o la falta de contenidos y servicios interesantes que resulten atractivos o de utilidad.

3.5. Brecha digital de uso

La presencia o disponibilidad de equipamiento TIC en un hogar, por ejemplo, no es garantía de que todos sus miembros lo usen. Y si ese fuera el caso, los datos obtenidos en el estudio nos demuestran que según factores como la edad, el nivel de estudios, o su estado laboral, correlacionan con diferentes motivaciones y frecuencias de uso.

Según datos de la encuesta (ESIF) 2011 del Eustat, el 67,8% de la población de Euskadi con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años son usuarios de ordenador, el 65,3% lo son de Internet, y un 97,8% que declaran usar el teléfono móvil. Los análisis evolutivos que se llevan a cabo en este informe demuestran que estas cifras han experimentado un importante crecimiento en los últimos años, pero este hecho resulta insuficiente para poder analizar la verdadera brecha digital de uso.

¿Quiénes son las personas que se encuentran detrás de esos porcentajes? ¿Cuáles son sus motivaciones para usar las TIC? ¿Con qué frecuencia las utilizan? ¿Existe conexión entre el uso de las TIC y aquellos ámbitos más vinculados al bienestar o la calidad de vida como el empleo, la salud, la formación...?

La investigación pone de manifiesto que factores como la edad, el sexo, el nivel de estudios, el nivel de ingresos o el estado laboral, entre otros, vuelven a salir a la palestra como elementos que se encuentran detrás de las diferencias de uso de las TIC entre la población. Así, tan solo el 12,9% de la población vasca de entre 65 y 74 años declara ser usuaria de Internet. En cuanto al sexo, continúan existiendo desigualdades en los porcentajes de uso, incrementándose dichas diferencias a medida que escalamos en las franjas de edad a favor de los hombres. En esta misma línea, tan solo el 23,4% de las personas con estudios primarios o inferiores y el 35,6% de las personas en situación de inactividad laboral son usuarias de Internet.

Estas cifras nos obligan a realizar una reflexión. Resulta evidente que las TIC podrían resultar de gran ayuda de cara a la mejora de calidad de vida y promoción social a estos colectivos que hemos nombrado. En cambio, los datos obtenidos nos hablan de que son precisamente estos grupos los que registran mayores desigualdades de uso de las TIC.

Para profundizar sobre ello, les hemos preguntado por sus motivaciones, los “para qué” que gobiernan sus conexiones a la red.

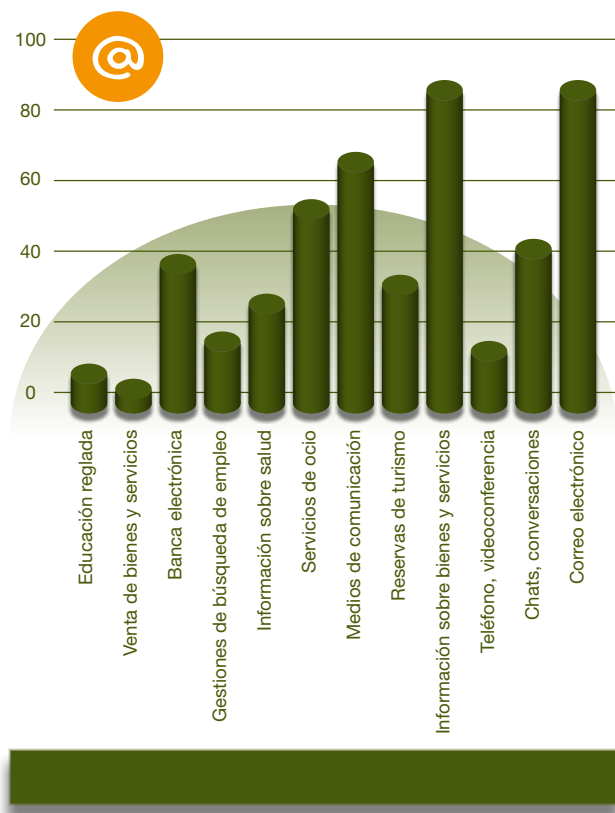
Las conclusiones del análisis son de esperar: búsqueda de información, correo electrónico, consulta de medios de comunicación, ocio y uso de programas o canales de comunicación lideran el *ranking* de motivaciones. Hay que irse hasta puestos más bajos de la tabla para encontrarnos con el uso de las TIC para la consulta de información sobre salud, la búsqueda de empleo, el acceso a acciones formativas o información sobre formación...

Un hecho que, además, se agrava cuando hacemos el cruce de estas motivaciones con los factores anteriormente citados (edad, nivel de estudios, situación laboral...). Algunos ejemplos esclarecedores al respecto: tan solo el 5,7% de las personas con estudios primarios o inferiores declara usar Internet para la búsqueda de empleo; en el caso de las per-

sonas en situación de inactividad laboral, la búsqueda de empleo se encuentra en el séptimo lugar del *ranking* de motivaciones para el uso de las TIC.

(Ilustración 5)

Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Esta disonancia entre lo que “espero de Internet” y lo que “Internet puede hacer por mí” en el campo de aquellos aspectos relacionados con el bienestar social y la calidad de vida, nos permite trabajar con la hipótesis de que, detrás de esas diferencias de uso de las TIC, existen claros desencuentros entre determinados **colectivos** (**personas mayores**, personas desempleadas con perfiles formativos bajos, personas residentes en zonas rurales...) y el verdadero potencial de la red (servicios, contenidos...).

Ello nos ha impulsado a incorporar en el capítulo de **Recomendaciones** la urgencia de intensificar las acciones de formación, talleres demostradores, etc. destinados a colectivos en brecha digital de uso y focalizados específicamente en las posibilidades de las **TIC** en aquellos aspectos que conecten con sus centros de interés y posibilidades de mejora de calidad de vida y bienestar (aspectos como el **envejecimiento positivo** en las personas mayores; búsqueda de empleo y formación entre la población desempleada; intensificación del uso de las TIC en los diseños formativos de la formación ocupacional, etc.).

Como complemento, se recomienda igualmente el uso de dispositivos que ya han conseguido su popularización y

aceptación entre la práctica totalidad de capas de la población, como es el teléfono móvil, para amplificar así las potencialidades de este tipo de acciones y su nivel de impacto.

3.6. Brecha digital de apropiación

Continuando con el análisis desde la perspectiva del **modelo de empoderamiento digital**, un tercer estadio de madurez es el de la **apropiación de las TIC**. Esto es, ese momento en el que las personas son conscientes de que las **TIC** les reportan unos beneficios y mejoras a sus vidas, motivándoles a hacer un uso más intensivo y avanzado de ellas. En esta fase, no hablamos de un uso accidental y puntual de herramientas TIC básicas, sino de realidades en las que las personas llegan incluso a investigar si usos innovadores de las TIC aplicados a aspectos comunes y cotidianos de sus vidas (empleo, relaciones sociales, salud...) producen un efecto de mejora.

Por tanto, para abordar el análisis de la brecha digital de apropiación, hemos querido averiguar cuáles son los motivos que se encuentran detrás de esas personas que se conforman o han alcanzado un uso básico de las TIC y no pueden o no desean avanzar más en su particular proceso de **maduración digital**.

Para ello, hemos vertebrado el análisis en torno a aquellos aspectos que hemos considerado claves en la apropiación de las TIC:

- La percepción de utilidad de las TIC.** A este respecto, el 13,5% de la población usuaria de Internet encuestada durante el proceso de investigación, afirma que el uso de Internet y del resto de las TIC no ha supuesto ninguna mejora o ventaja en sus vidas. Un porcentaje que asciende preocupantemente hasta un 20% en el caso de las personas mayores de 55 años. Por otra parte, el 65,5% de las personas inmigrantes usuarias de Internet afirma que las TIC han mejorado especialmente sus relaciones sociales, si bien no creen que les favorezca la búsqueda de empleo o sean el origen de una mejora en sus condiciones laborales en Euskadi. Una reflexión que es compartida por la población de Euskadi usuaria de Internet con estudios primarios o inferiores, entre los cuales solo el 1,3% percibe que las TIC haya mejorado su situación laboral. ¿Qué se esconde entonces detrás de estas cifras? El análisis nos muestra que existe una clara correlación entre el nivel de conocimiento sobre las TIC y su frecuencia de uso y la percepción de los beneficios de su uso (un conocimiento TIC más básico y una baja frecuencia de uso se corresponden con una baja percepción de utilidad o impacto en nuestra calidad de vida). Esta afirmación se evidencia, por ejemplo, en un mayor reconocimiento de la utilidad de las TIC en usos avanzados como la tramitación con las administraciones, realización de gestiones con la banca, búsqueda de empleo, o realización de compras por Internet entre aquellas personas con un perfil de conocimiento TIC alto, y que realizan un uso intensivo de estas herramientas. Asimismo, otros factores como la situación laboral o el nivel de estudios se muestran de nuevo claves a la hora de evidenciar diferencias en la percepción de lo

que las TIC aportan a sus vidas (menor nivel de estudios y situación laboral más desfavorable se corresponden con percepciones más bajas de utilidad en usos más avanzados).

- **La percepción del riesgo de no usarlas.** Otro de los criterios que pueden ser considerados como generadores de brecha digital en la **apropiación de las TIC** es el hecho de ser conscientes de que si no integramos las TIC a nuestras vidas, podríamos estar perdiendo oportunidades en diferentes ámbitos de nuestras vidas (relaciones sociales, trabajo, estudios, etc.), o incluso incrementar nuestras posibilidades de padecer una brecha social. Cuando le preguntamos a la ciudadanía de Euskadi sobre cuáles son los principales riesgos de no usar las TIC, los tres primeros puestos de su *ranking* están ocupados por: la falta de información, quedarse obsoletos y desactualizados, y el aislamiento social. En otras palabras: no estar bien informados, no estar actualizados y no contar con unas buenas relaciones sociales. Un 11,1% declara no creer que ello implique algún tipo de desventaja o riesgo. Al tratar de ponerle cara a este porcentaje, descubrimos (tal y como se muestra en el informe) que son precisamente aquellos **colectivos** más vulnerables a sufrir **brechas digitales** los no relacionan el no uso de las TIC con ningún tipo de riesgo.

Cuando profundizamos un poco más y preguntamos a la población usuaria de Internet si creen que el hecho de no usar las TIC podría ser un factor agravante de la brecha social, tan solo el 56,5% de la población lo cree así.

- **El conocimiento de cuáles son las competencias digitales que yo necesito, mi nivel de adquisición de dichas competencias, así como el reconocimiento de las competencias que me falta por adquirir, y cómo y dónde adquirirlas.** Un dato relevante, sin duda, es que el 56,8% de la población encuestada se declara como usuario/a básico/a de TIC. Según factores demográficos y socioeconómicos, los perfiles que en mayor medida se identifican como usuarios básicos son las personas jubiladas y mayores, mujeres, personas con estudios primarios o inferiores, inmigrantes y personas con algún tipo de diversidad funcional. Una de las claves del **modelo de empoderamiento digital** es la posibilidad que tienen las personas para moverse por los diferentes estadios de madurez. Ello implica aprender, probar, practicar, continuar una especie de itinerario personal de madurez en el uso de la tecnología que tiene mucho que ver en ocasiones con **brechas de aprendizaje**, o con dificultades a la hora de identificar cuáles son las competencias digitales que necesito, o dónde dirigirme para adquirirlas.

¿Es consciente la gente de que se encuentra inmersa en un itinerario de empoderamiento digital y que tiene capacidad o necesidad de continuar avanzando? Un 15,4% de la población encuestada declara que no percibe ninguna necesidad de seguir aprendiendo o profundizando en el uso de las TIC, se conforman con lo que actualmente está a su alcance. Este porcentaje nos habla también de un amplio sector de la población vasca usuaria de Internet que sí reconoce necesidad o deseo de seguir aprendiendo. ¿Y cómo lo hacen?

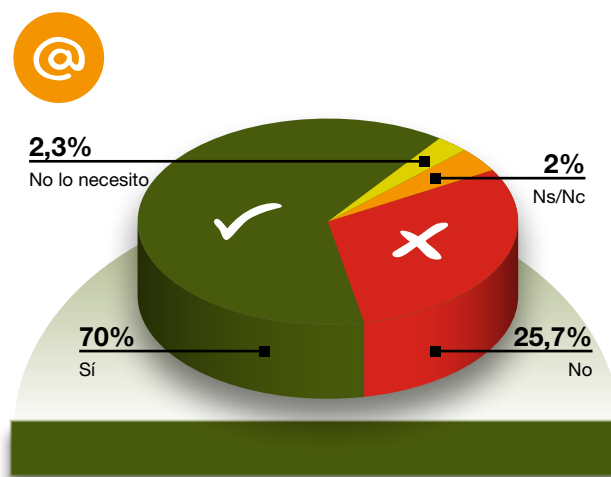
El 94,5% de la población declara que el aprendizaje sobre TIC ha sido mayoritariamente autodidacta (o combinando esta metodología con acciones formativas puntuales). Un hecho predominante especialmente en los grupos de edad más jóvenes. Cuando ponemos el foco de análisis en las acciones formativas públicas o privadas destinadas a la formación TIC, **personas mayores** y personas con **diversidad funcional** son quienes hacen uso de esta modalidad en mayor medida.

¿Y es entendido este proceso de aprendizaje como un *continuum* que requiere de una actualización constante? Lo que deja bien claro las cifras es que, al menos, esta actualización no se vincula a la realización de cursos. Un 53,3% de la población encuestada que ha realizado cursos sobre TIC lo ha hecho hace más de dos años, de los cuales un 33,7% ha realizado el último curso hace más de cinco años.

Hemos querido investigar si se percibe la conexión entre las **competencias TIC** y su utilidad en ámbitos vitales como el empleo. Así, ante la pregunta de si cree que tiene las **competencias digitales** que requiere el mercado laboral actualmente, un 15% declara que no, junto a un 25% que dudan o directamente no lo saben. ¿Y conocen dónde deberían acudir para adquirir dichas competencias? Un 25,7% de las personas encuestadas declara no saber a dónde acudir en caso de tener que adquirir dichas competencias digitales aplicadas al mundo laboral.

(Ilustración 6)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Sabría dónde adquirir los conocimientos sobre competencias digitales que el mercado laboral demanda hoy en día?” (%) , 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Como respuesta a estos aspectos, en el capítulo de **Recomendaciones** hemos planteado un conjunto de medidas entre las que, a continuación, destacamos algunas de ellas: una mayor innovación en los procesos formativos TIC como antídoto a la **brecha de aprendizaje**; una mayor diversificación de los usos de las TIC desde edades tempranas, a través de

actividades que conecten el aprendizaje de usos avanzados de las TIC con campos como la creatividad, la vocación científica o la solidaridad; la urgente necesidad de una definición de un catálogo de competencias global (consensuado y que contemple los diversos ámbitos de la vida como la educación, el empleo, las relaciones sociales...) que permita a las personas identificar aquellas habilidades que son necesarias, contrastar su nivel de adquisición de competencias digitales; o el esfuerzo de generar un mapa de recursos para la adquisición de competencias digitales en Euskadi que facilite a la ciudadanía la tarea de identificar dónde acudir, qué oferta ofrece cada uno de esos recursos, y el grado en que estos se adaptan a sus necesidades (idioma en el caso de personas inmigrantes, accesibilidad de los equipamientos y aplicaciones para [personas con diversidad funcional](#), etc.).

3.7. Brecha digital de participación

El cuarto estadio del [empoderamiento digital](#), el de la [e-participación](#), implica que la persona cuenta con un nivel de [apropiación de las TIC](#) adecuado, y es capaz de utilizarlas para participar en las esferas [social](#) y [pública](#) con el ánimo de tener un mayor protagonismo en la toma de decisiones y en la transformación de su entorno. El desconocimiento del uso exigido de las TIC para determinadas acciones, o la incapacidad de participar en determinados canales (problemas de accesibilidad, por ejemplo), son solo algunos de los motivos que pueden generar una importante brecha digital, privando de igualdad de oportunidades a determinados colectivos a la hora de poder ejercer su derecho a la participación a través de las TIC.

En la actualidad, convergen varias situaciones que nos deben invitar a la reflexión. Por una parte, un creciente malestar social que ha reavivado la necesidad pública de alzar la voz y exigir una mayor transparencia en la gestión y una mayor participación en la toma de decisiones. Por otro lado, un movimiento internacional en el que se promulga la apertura de los gobiernos, la transparencia, y la puesta en marcha de nuevos mecanismos y recursos que favorezcan la [participación ciudadana](#).

Casar estos dos cauces no resulta sencillo. Por una parte, porque modelos de éxito de un contexto no tienen por qué funcionar en otro, y por otra parte, porque es necesaria una cultura participativa que favorezca el [empoderamiento](#) de la ciudadanía.

A la hora de afrontar el análisis de la brecha digital de participación, hemos identificado algunas cuestiones que entendemos imprescindibles para tratar de identificar las barreras y, por tanto, poder plantear recomendaciones de mejora. Se trata de:

- La voluntad de participar (¿realmente queremos participar?).
- La motivación para participar (¿para qué queremos participar?).
- La utilidad de nuestra participación (¿percibimos el impacto de nuestra participación? ¿sirve de algo?).
- La posibilidad de participar (¿realmente existen los medios y recursos adecuados para favorecer dicha participación a través de las TIC?).

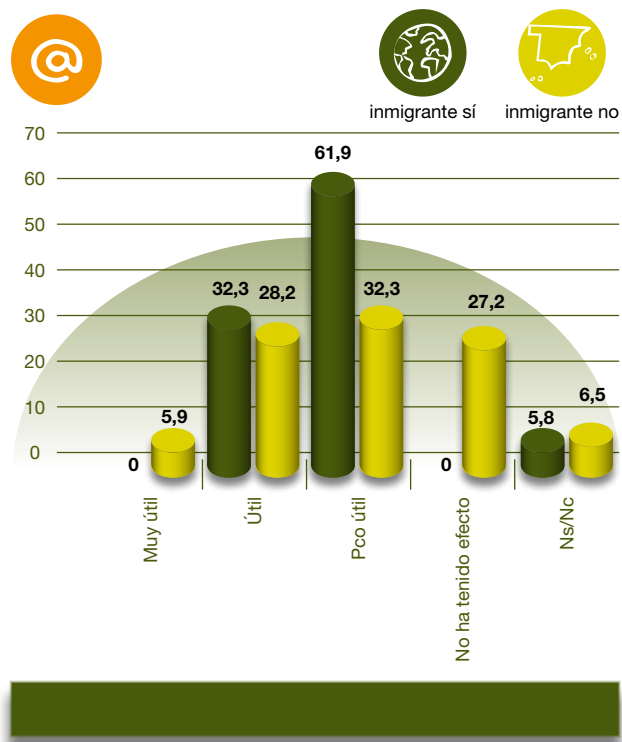
Las primeras cifras al respecto no son especialmente alentadoras. El 37,4% de la población encuestada declara que le gustaría participar más. Esto significa que el 60,6% de la población vasca encuestada no muestra interés en practicar una mayor participación. Una participación en la que, en el caso de aquellas personas que sí desearían participar más, un 39,9% preferiría que fuera a través de Internet, frente a un 28,6% que apuesta por los canales presenciales.

Entre la población inmigrante que reside en Euskadi, el porcentaje de personas a las que les gustaría incrementar su participación en las esferas social y pública asciende hasta un 75,1% (una diferencia a su favor de unos 35 puntos porcentuales respecto a la población no inmigrante). Una participación que, en contraste con la de aquellas personas no inmigrantes, está mucho más orientada al beneficio social en vez que al beneficio personal.

Siguiendo con este hilo de análisis, encontramos una de las claves en una cifra reveladora: el colectivo de inmigrantes es uno de los que, en mayor medida, percibe que su participación resulta al final de poca utilidad.

(Ilustración 7)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según percepción de utilidad (personal o colectiva) de su participación y población inmigrante (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Esta afirmación, que en principio podría resultar totalmente contradictoria con el resto de datos aportados anteriormente, pone de manifiesto la existencia de un choque entre el interés, el deseo de participar y nuestra percepción sobre su

utilidad. ¿Tal vez por falta de transparencia en los procesos de participación? ¿Falta de información sobre el impacto que produce nuestra participación? ¿Limitación de los canales disponibles actualmente?

Estas afirmaciones podrían ser trasladadas perfectamente a la participación, a la de toda la vida, a la que no lleva la “e” delante. ¿Qué papel juegan entonces las TIC en la **participación ciudadana**?

La investigación pone de manifiesto que un mayor uso de las TIC (por ejemplo, un mayor uso de Internet) tiene una relación directa con una mayor voluntad de participar, una mayor percepción de la utilidad de esta participación, y un incremento en el objetivo de lograr el beneficio social y participar en la toma de decisiones como principales motivaciones a la hora de participar. Por tanto, parece que sería totalmente desaconsejable dar la espalda a esta oportunidad. Analicemos por tanto otra de las aristas de la participación que resulta imprescindible: la disponibilidad de canales para participar. ¿Cuál es el estado del arte de los medios y canales habilitados por las administraciones vascas¹ para facilitar la participación ciudadana a través de los **canales digitales**?

Con carácter general, podemos destacar algunos de los errores más comunes y que desde el enfoque seguido en este informe entendemos como barreras para la participación ciudadana a través de dichos **canales**:

- Escasa información inicial sobre la acción, política, planteamiento, etc. que es objeto de análisis y es sometido al proceso participativo.
- Información deficiente sobre todo el proceso participativo, indicando adecuadamente las diferentes fases por las que irá evolucionando, y el proceso (tanto interno como externo) que va a seguir (responsables de cada fase, etc.).
- Falta de acotamiento preciso en el papel que se espera de la ciudadanía en el proceso participativo.
- Insuficiente información de proceso (transparencia durante el tiempo que dura el proceso participativo). En general, se detecta falta de información sobre las aportaciones que se han ido haciendo, las valoraciones de quien ha iniciado el proceso participativo de esas aportaciones, cómo están siendo tratadas, quién y dónde, cómo se van incorporando a la toma de decisiones...).
- Ausencia de evaluaciones en las que la ciudadanía participante pueda evaluar el proceso de participación y exponer abiertamente aquellos aspectos a mejorar o a incorporar en futuros procesos.
- Ruptura entre el proceso participativo y la “vida” posterior de esa acción, ley, proyecto, etc. que ha sido objeto de deliberación. Esta información es precisa para que la gente pueda valorar cómo evoluciona, e incluso, si fuera necesario, proponer nuevos procesos participativos para su reorientación en caso de que esta fuera necesaria.

¹ Datos referidos al análisis de las administraciones públicas invitadas a colaborar durante el proceso de investigación, debidamente detallado en el **apartado metodológico** del presente informe extraordinario.

Así pues, los datos nos orientan a la hora de redactar las recomendaciones para el fomento de la **e-participación** hacia un horizonte en el que habría que poner en marcha nuevas acciones de difusión y divulgación; visibilidad de buenas prácticas sobre participación ciudadana que se están llevando a cabo actualmente o la creación de la figura de mentores para la e-participación, encargados de dinamizar la participación desde lo local a través del uso de las TIC, para trabajar las posibles barreras derivadas de aspectos como la voluntad y motivación de participar, o la utilidad de la participación.

Igualmente, se desprende la necesidad de hacer hincapié en la ejecución de medidas que incrementen y garanticen las posibilidades de participación ciudadana a través de las TIC a todas las personas, a través de acciones para la garantía de la accesibilidad y usabilidad en los canales habilitados; el aprovechamiento de la penetración social del móvil para el desarrollo de nuevos servicios de **m-government**; así como el desarrollo de un marco estratégico y normativo que garantice el derecho a la participación de la ciudadanía (tanto desde el Gobierno Vasco, como desde las diputaciones y ayuntamientos) a través de la redacción de planes directores, estrategias y normativas (ley, decreto, reglamentos) en la que se regulen los objetivos de forma clara y concisa de la participación ciudadana, los mecanismos que serán habilitados, cómo será su gestión, el papel de las TIC o las garantías de recursos para sus sostenibilidad.

3.8. Cuadro detalle de las recomendaciones del Ararteko a las diferentes administraciones públicas vascas y entidades para afrontar las brechas digitales

El siguiente cuadro ofrece un cruce entre las diferentes recomendaciones que se realizan en el presente informe extraordinario y las brechas digitales de acceso, uso, apropiación y participación. Facilitando así una mejor comprensión entre el encaje de la realidad identificada y las propuestas de mejora.

| Recomendación | Brecha digital de acceso | Brecha digital de uso | Brecha digital de apropiación | Brecha digital de participación |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Impulsar la generación de agendas digitales locales | X | X | X | |
| Impulsar el acceso a Internet como un derecho fundamental | X | | | |
| Fomentar la realización de acciones innovadoras y colaborativas para la reducción de las brechas digitales | | X | X | |
| Transformar actitudes, poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización | X | X | X | |
| TIC y aprendizaje a lo largo de la vida | | X | X | |
| Definición de un marco estratégico sobre las competencias digitales | | X | X | |
| Mejorar la visibilidad de todos los instrumentos y herramientas de la iniciativa pública, privada y del tercer sector vinculadas a la mitigación de las brechas digitales | X | X | X | |

(I). PRESENTACIÓN DEL INFORME

| Recomendación | Brecha digital de acceso | Brecha digital de uso | Brecha digital de apropiación | Brecha digital de participación |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Innovación en los procesos de adquisición de competencias digitales | | X | X | |
| Intensificar la realización de acciones formativas sobre competencias digitales vinculadas a la inclusión y promoción social | X | X | X | |
| Acercamiento de la e-administración a los colectivos en riesgo o que experimentan brechas digitales | | X | X | |
| Creación de nuevos perfiles profesionales orientados a la e-inclusión | X | X | X | |
| Impulsar el acercamiento de las TIC a las personas mayores | X | X | X | |
| Fomentar la autonomía personal de las personas con diversidad funcional y personas dependientes a través de las TIC | X | X | X | |
| Intensificar la capacitación TIC en los programas de formación ocupacional | | | X | |
| Fomento de un uso seguro de Internet desde una visión global e integradora | X | X | X | |
| Trabajar la formación en materia TIC con la población menor y la juventud asociada a valores de solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad | | | X | |
| Poner el foco en aquellos jóvenes y menores en situación de riesgo o exclusión social | | X | X | |
| Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre actitudes y usos de las TIC (barreras, inhibidores, motivadores...) | X | X | X | X |
| Crear e incorporar nuevos indicadores y dar visibilidad a colectivos en las estadísticas oficiales sobre sociedad de la información | X | X | X | X |
| Protocolo para la reordenación de competencias y servicios duplicados | X | X | X | X |
| Garantía de igualdad en la función pública | X | X | X | |
| Garantía de accesibilidad y usabilidad de los portales de las administraciones públicas del Gobierno Vasco | X | X | X | X |
| Propuesta de elaboración de una norma con rango de ley que reconozca y regule el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos de Euskadi a través de las TIC | | | | X |
| Elaboración de un documento estratégico sobre la participación ciudadana en Euskadi a través de las TIC | | | | X |
| Fomentar la transición hacia un modelo de corresponsabilidad informada a través de la garantía de una información neutral, objetiva y de calidad | | | | X |
| Promover la aprobación por parte de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco de reglamentos que regulen la participación ciudadana a través de las TIC | | | | X |
| Fomentar la cultura participativa entre la ciudadanía a través de su participación en la formulación de las políticas del Gobierno Vasco | | | | X |
| Impulsar la apertura de la participación de menores | | | | X |
| Difundir entre la población las motivaciones y los beneficios (los "para qué") de la participación ciudadana | | | X | X |
| Formación y sensibilización del funcionamiento de las administraciones general y local y diputaciones forales en materia de participación ciudadana a través de las TIC | | | | X |
| Reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes | | | | X |

| Recomendación | Brecha digital de acceso | Brecha digital de uso | Brecha digital de apropiación | Brecha digital de participación |
|--|--------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes | | | X | X |
| Desarrollo de tecnologías de gestión de la identidad | | | | X |
| Tecnologías abiertas para la participación | | | | X |
| Garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los canales digitales habilitados para la e-participación | | | X | X |
| Acercamiento del <i>open data</i> a la ciudadanía (dinamización de su consumo para incrementar la participación ciudadana) | | | | X |
| <i>Mobile government</i> (m-gov) para una mayor eficacia e inclusión en los servicios públicos | | X | X | X |
| Criterios a seguir en el diseño de nuevas herramientas para la participación ciudadana | | | | X |
| Intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre e-participación en Euskadi en las esferas social y pública | | | | X |

4.

Metodología del informe extraordinario

Oficina técnica del informe extraordinario

Fundación CTIC Centro Tecnológico, como entidad adjudicataria del **contrato** para la elaboración del informe extraordinario, ha ejercido, con la coordinación e impulso de la dirección de estudios, modernización y relaciones sociales del Ararteko, como oficina técnica del proyecto, encargándose de la elaboración del informe base, así como de la ejecución de las diferentes fases de recogida de información y análisis que se detallan en el presente capítulo.

La fundación CTIC Centro Tecnológico de la información y la comunicación es una fundación privada sin ánimo de lucro, dedicada a fines de interés general y social, de carácter permanente, constituida el 5 de diciembre de 2003 de acuerdo con la ley 50/2002 de 26 de diciembre. Tiene personalidad jurídica propia, patrimonio autónomo dedicado al cumplimiento de sus fines y goza de plena capacidad jurídica y de obrar.

Su objetivo y finalidad es la mejora de la competitividad empresarial y el empoderamiento ciudadano a través de la investigación y la innovación tecnológica, mostrando siempre su compromiso con el territorio a través del desarrollo tecnológico y la innovación y el interés en contribuir a la construcción de una sociedad del conocimiento inclusiva para empresas y ciudadanía.

Entre sus valores corporativos, se encuentran:

- El compromiso con la sociedad.
- El compromiso con el territorio.
- El compromiso en la lucha contra las brechas digitales.
- La capacidad de innovación tecnológica aplicada al ámbito social.
- El desarrollo sostenible de la sociedad de la información, más allá de la ejecución de acciones puntuales.
- La transparencia en la gestión.

Metodología

La elaboración del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las tecnologías de la información y la comunicación en Euskadi parte de un enfoque en el que asumimos que ‘pertenecer a la red’² es lo natural, en el que estar desconectado de dicha red es totalmente desaconsejable, y en el que esa ‘desconexión de la red’ viene condicionada por la fase de empoderamiento digital en la que nos encontremos. Así pues, hablamos de **competencias digitales, destrezas, empoderamiento digital, apropiación, y empoderamiento social** de la sociedad como agente participante y con poder de decisión en las esferas social y pública.

La desconexión de esta red de la que venimos hablando nos revela varios tipos de brechas digitales en las que deberemos trabajar. Francis Pisaní³ habla de la existencia de **tres grandes brechas digitales** a las que nos enfrentamos como sociedad (**brecha de acceso, brecha de uso y brecha de apropiación**), a las que podríamos añadir **una cuarta: la brecha de participación en las esferas social y pública**.

Ante esta realidad, y con la vista puesta en posibles líneas de intervención, el **informe extraordinario** ha estado dirigido al **conocimiento y análisis sobre el estado actual de estas cuatro brechas digitales**. Un análisis que permitiera realizar una aproximación a las posibles causas que originan dichas brechas digitales desde una doble óptica:

- Desde la visión más precisa de las técnicas cuantitativas.
- Así como desde el análisis y la reflexión de actores de las diferentes dimensiones (privado-público-social) y personas expertas, a través de las tecnologías de recogida de la información y análisis cualitativas.

Por ello, el informe extraordinario ahonda en el **análisis de las 4 brechas digitales** comentadas (equipamiento, uso, apropiación y participación), poniendo especial énfasis en el análisis de aquellos **colectivos y grupos sociales en situación de mayor riesgo de sufrir infoexclusión**. Todo ello desde un planteamiento **multi-enfoque o mixto**, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas.

Para hacerlo, hemos partido de la ‘foto fija’ que el análisis de datos, informes y estadísticas sobre e-inclusión y participación (relativos a País Vasco, España y Europa

principalmente), nos aportaban, permitiéndonos conocer con detalle el punto de partida. Tras este análisis, surgía de inmediato la necesidad de ahondar, contrastar y contar con datos que desde lo ‘cualitativo’ (y no tanto desde el mero dato numérico), nos permitieran a través de grupos de trabajo, entrevistas y el trabajo directo con grupos sociales (como los jóvenes del **Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko**, a los que hemos tenido la suerte de involucrar en algunos de estos trabajos), contrastar las primeras conclusiones extraídas del análisis inicial. Hecha la síntesis de todas las aportaciones recogidas, hemos vuelto al dato cuantitativo: a través de encuestas a la ciudadanía y el contraste de datos solicitados a la Administración, para poder extraer conclusiones, muchas preguntas y una colección de recomendaciones, que quedan recogidas en este informe extraordinario y que esperamos sean de utilidad para la evaluación de las políticas públicas.

Cómo lo hemos hecho

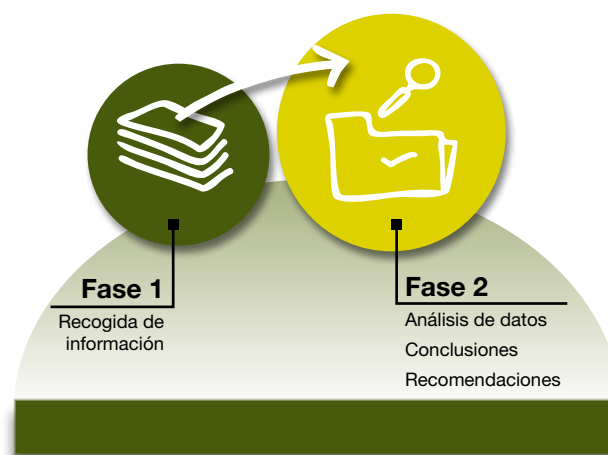
4.1. Recogida de la información

Se ha utilizado una **metodología abierta**, capaz de integrar las orientaciones y aportaciones de los diferentes agentes implicados en el desarrollo de este informe, con el objeto de identificar aquellos factores que resultan de gran trascendencia para el análisis de realidad, tales como los inhibidores de uso, barreras percibidas, grados de satisfacción, necesidades no cubiertas, aspectos motivadores de un mayor uso o un uso más avanzado de las TIC y resistencias a la participación social y pública.

4.1.1. Fuentes de información

(Ilustración 8)

Fases de recogida de información



Las fuentes de información consultadas e incorporadas a la metodología de trabajo del informe extraordinario han sido presentadas en función de su pertenencia a las dimensiones del universo objeto de estudio (dimensión pública, privada o social):

² Castells, M. (2006): *La Sociedad Red*. Alianza Editorial.

³ Pisaní, F. (2008): Inauguración del Espacio Red de Prácticas y Culturas Digitales, UNIA. <http://practicasdigitales.unia.es/>.

(Tabla 1)

Fuentes de información

| | Dimensión social | Dimensión pública | Dimensión privada |
|--|------------------|-------------------|-------------------|
| Hogares de la CAPV (con al menos una persona de 16 a 74 años) y personas residentes en los tres territorios históricos (Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa), con edades comprendidas entre los 10 años y 75 o más | X | | |
| Expertos y expertas en e-inclusión y participación en las esferas social y pública (personal investigador, universidad, centros tecnológicos y/o de innovación, personal técnico de la red KZgunea) | X | X | X |
| Administración de la CAPV (Sanidad y Consumo, Educación, Universidades e Investigación, Empleo y Asuntos Sociales, Justicia y Administración Pública) | | X | |
| Movimiento asociativo y entidades que realizan su trabajo en el ámbito TIC en contacto directo con los colectivos y grupos sociales más sensibles a la infoexclusión | X | | X |
| Empresas del sector TIC de la CAPV | | | X |

4.1.2. Técnicas de recogida de información

Las herramientas que se han utilizado en la recogida de información, nos han permitido conocer con mayor detalle aquellos aspectos más relevantes relacionados con las brechas digitales de la CAPV, a través de la **recopilación de información procedente de las distintas dimensiones o planos y que aportan distintos enfoques al análisis**. A continuación se detalla el cruce entre las herramientas de recogida de información utilizadas y las dimensiones (social, pública, privada) a las que se han aplicado:

(Tabla 2)

Técnicas de recogida

| | Dimensión social | Dimensión pública | Dimensión privada |
|---|------------------|-------------------|-------------------|
| Encuesta | X | | |
| Petición de datos a la Administración pública | | X | |
| Entrevistas | X | X | X |
| Grupos de discusión | X | X | X |
| Análisis de otros estudios publicados | | X | X |
| Recopilación de buenas prácticas | X | X | X |
| Canales 2.0 | X | X | X |

Encuestas

Se ha realizado, en estrecha colaboración con el **Eustat** (Instituto Vasco de Estadística), un estudio que pone especial interés en el análisis de las brechas de uso, apropiación y participación en las esferas social y pública a través de las

TIC entre la ciudadanía de Euskadi. Respetando las metodologías utilizadas en otras encuestas ya existentes, más centradas en las brechas de acceso, se ha realizado un análisis detallado de los datos obtenidos a través de la Encuesta de Capital Social (2010)⁴ y la **Encuesta sobre la sociedad de la información-ESI-Familias** en Euskadi (2011)⁵, con la intención de **configurar una radiografía más completa y fiable sobre la e-inclusión y la e-participación en el territorio**.

Como novedad y dato importante, cabe citar que los datos utilizados en esta encuesta que proceden de la **Encuesta de Capital Social** del Eustat, son fruto de una nueva explotación estadística de dichos datos, resultado del cruce de las variables de estudio de la encuesta con la variable de “uso de Internet”.

A esto, hemos sumado la elaboración expresa de una **encuesta telefónica**, dirigida a una muestra de más de 540 personas, sobre usos avanzados, apropiación y participación a través de las TIC en Euskadi. En ella participaban hogares de la CAPV (con al menos una persona con edades comprendidas entre los 10 años y 75 o más) de personas residentes en los tres territorios históricos (Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa). El trabajo de campo de dicha encuesta telefónica, realizado por la empresa **Invesmark**, fue llevado a cabo durante los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012.

El tipo de muestreo empleado ha sido polietápico (municipio –vivienda unifamiliar– individuo mayor de 15 años) y estratificado dentro de las unidades de la primera etapa.

Los municipios se han agrupado en estratos (dentro de cada territorio) de acuerdo con su tamaño, estableciéndose cinco estratos:

- Estrato 1: capitales de provincia.
- Estrato 2: municipios de 50.000 a 100.000 habitantes.
- Estrato 3: municipios de 20.000 a 50.000 habitantes.
- Estrato 4: municipios de 10.000 a 20.000 habitantes.
- Estrato 5: municipios de menos de 10.000 habitantes.

El sistema de afijación utilizado es proporcional en cuanto a las variables sexo y edad, y simple a nivel de territorio estableciendo el mismo tamaño de muestra en los tres (170 encuestas) lo que ha permitido establecer análisis comparativos, entre territorios, basados en muestras con márgenes de error similares cosa que no habría sido posible si se hubiera optado por un sistema de afijación proporcional por territorios. La muestra ha sido equilibrada posteriormente en función del peso real de cada territorio.

Se ha seguido un sistema aleatorio de selección de la vivienda a encuestar mientras que, dentro de esta, la selección es aleatoria entre los individuos que cumplen la cuota de sexo y edad.

El margen de error para el total de la muestra es de +/-4,4%, mientras que para cada territorio se sitúa en el +/-7,7%, en ambos casos para un nivel de confianza del 95,5% en la condición más desfavorable (p=q=0,5).

⁴ Fecha de actualización de datos en el portal de Eustat utilizados en el presente estudio: 2010.

⁵ Fecha de actualización de datos en el portal de Eustat utilizados en el presente estudio: 2011.

El método de contacto ha sido telefónico (CATI), realizándose las llamadas en horario ininterrumpido de 9:30 de la mañana a 21:30 de la noche, para facilitar la participación en el estudio de aquellos perfiles que presentan mayor dificultad de contacto, generalmente, estudiantes y personas ocupadas.

Petición de información a la Administración

Hemos querido incorporar también, en esta fase de recogida de información sobre la realidad en la CAPV, un cuestionario sobre e-participación, en formato *Google docs* con recogida de información en tres niveles: informe [Gobierno Vasco](#), diputaciones forales de [Araba/Álava](#), [Bizkaia](#) y [Gipuzkoa](#) y los ayuntamientos de [Bilbao](#), [Vitoria-Gasteiz](#), [Donostia-San Sebastián](#), [Amurrio](#), [Irun](#) y [Zalla](#). Esta herramienta nos ha permitido recopilar información sobre las actuaciones que se ejecutan actualmente desde sus diferentes departamentos (Educación, Sanidad, Administraciones Públicas, Industria, Trabajo y Bienestar Social) bajo el enfoque de promoción de la inclusión social y/o la participación utilizando las tecnologías de la información y comunicación en las esferas social y/o pública de los siguientes colectivos: personas inmigrantes, menores, jóvenes, mayores, personas con discapacidad; así como el enfoque transversal de igualdad entre mujeres y hombres en el diseño de las concretas políticas y ejecución de actuaciones referenciadas.

Revisión de portales de administraciones públicas de Euskadi

La petición de información a las administraciones públicas ha sido completada mediante una revisión de sus portales web, tratando de identificar las herramientas, canales y mecanismos de participación ciudadana disponibles en estos portales.

Dicha revisión ha sido realizada de forma manual, en base a criterios relativos al cumplimiento de las diferentes fases de los procesos participativos: información –aportación ciudadana– devolución (evaluación del proceso, información sobre resultados, su aplicación, etc.).

Entrevistas

La realización de entrevistas con 14 expertos y expertas procedentes de Gobierno Vasco, ámbitos empresarial, consultoría y tercer sector, nos ha permitido recoger los diversos enfoques existentes respecto a las brechas digitales en la CAPV y sus recomendaciones y propuestas de líneas de trabajo sobre cómo atajarlas, mediante preguntas orientadas a conocer con detalle sus ideas y experiencias con respecto a:

- Su percepción sobre las brechas digitales de acceso, uso, apropiación y participación en Euskadi.
- Los colectivos que se encuentran en una situación de mayor riesgo de sufrir la brecha digital.

(Ilustración 9)

Entrevistas



- Cómo se está abordando esta realidad desde los ámbitos social, público y privado en Euskadi.
- Los retos y oportunidades de cara al impulso de la e-inclusión y la participación en las esferas social y pública en Euskadi.
- El papel de las TIC en la participación ciudadana.

A continuación se detalla el listado de agentes que han participado en las **entrevistas** realizadas, entre el 11 y el 22 de julio de 2011:

(Tabla 3)

Listado de agentes. Entrevistas

| | |
|-----------------------------|---|
| Adela Mesa | Profesora titular en Ciencia Política y de la Administración de la Universidad del País Vasco. Ha trabajado en el estudio de las relaciones entre política y Administración, modernización administrativa y políticas públicas. Desde hace unos años sus investigaciones están referidas al ámbito del e-government (e-administration, e-democracy) y estudios de gobernanza en general |
| Asier Gallastegi | Consultor, colaborador con diferentes organizaciones en ámbitos relacionados con supervisión, <i>coaching</i> , terapia familiar, docencia. Educador Social. Titulado como psicoterapeuta sistémico en la Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar |
| Javier Elzo | Catedrático de Sociología de la Universidad de Deusto e investigador social |
| Jorge Flores | Fundador y director de Pantallas Amigas. Licenciado en Informática por la Universidad de Deusto. Director y autor de varias publicaciones y materiales didácticos relacionados con el uso seguro de las TIC con especial énfasis en el <i>grooming</i> , <i>ciberbullying</i> y <i>sexting</i> |
| José Miguel Azkoitia | Director de Desarrollo de Negocio-División Salud en Tecnalia Research & Innovation. Doctor ingeniero por la Universidad del País Vasco |
| Joseba Zalakain | Director del SIIS Centro de Documentación y Estudios Fundación Eguía-Careaga. Licenciado en periodismo por la Universidad del País Vasco |
| Juan Manuel Cabasés | Licenciado y doctor en Ciencias Económicas por la Universidad del País Vasco. Ha sido profesor de Economía en diferentes universidades. Actualmente es catedrático de Economía en la Universidad Pública de Navarra. Asesor temporal de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Ha sido director general del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra (1988-91) y director general de Información Sanitaria y Evaluación del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco (1987) |

(1). PRESENTACIÓN DEL INFORME

| | |
|----------------------------------|---|
| M.ª Antonia Ozcariz Rubio | Viceconsejera de Educación. Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco |
| Mireia Espiau Idogaya | Responsable de programas en EUDEL (Asociación de Municipios Vascos). Socióloga y agente de igualdad de oportunidades. Especializada en género y desarrollo, imparte docencia en diversos cursos de postgrado de universidades españolas y colabora en este campo con organismos de igualdad y organizaciones no gubernamentales para el desarrollo |
| Patxi Leturia | Exsubdirector técnico del Instituto Foral de Bienestar Social (adscrito al Departamento de Política Social y Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava). Fue director del área de Servicio Social de la Fundación Matia |
| Pilar Irurzun Huici | Asesora jurídica de la Vicepresidencia del Gobierno Vasco. Responsable de Desarrollo Normativo de la Administración Electrónica |
| Reina Ruiz Bobes | Asesora de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer) |
| Rosabel Argote | Investigadora social de Erania: Espacio de Reflexión y Acción Intercultural en CEAR (Comisión de Ayuda al Refugiado en Euskadi). Socia fundadora en Los Scribas (equipo de escritores, creativos e ilustradores) |
| Susana del Río | Investigadora. Directora académica del área Europa en el Instituto de Gobernanza Democrática. Miembro del Comité de Expertos Independientes de la Comisión Europea en <i>Science, Society and Governance</i> y del programa marco <i>Citizens and governance in the knowledge based society, Task 4: "Democracy in a supranational context"</i> . Consultora en participación ciudadana y acción comunicativa europea |

Tras la realización de las entrevistas, se extrajeron las principales 'ideas fuerza' recogidas con las que se elaboró un documento, compartido con los agentes participantes a lo largo del informe, a través de los canales 2.0 que se especifican más adelante.

Grupos de discusión sobre apropiación y e-participación

Otra de las herramientas utilizadas para la recogida de información han sido los grupos de discusión, los cuales han aportado una gran riqueza de enfoques y matices en el análisis de la temática objeto de estudio. Estos grupos de trabajo han tenido como objetivo fomentar la reflexión sobre la apropiación de las TIC y la participación en las esferas social y pública en Euskadi, trabajando de forma grupal en el análisis de la realidad objeto de estudio, a través de una triple perspectiva:

(Ilustración 10)

Ideas fuerza de los grupos de trabajo



- Estado del arte de las brechas digitales en Euskadi (cuál es nuestro punto de partida, cómo están percibiendo estas brechas digitales). Nos interesa su punto de vista como trabajadores en sus respectivas entidades, pero también desde su óptica de ciudadanos y ciudadanas.
- ¿Qué crees que hay que hacer para ir superando estas brechas digitales? Y ¿qué estáis haciendo desde tu entidad/empresa/organismo/asociación para ello?
- ¿Cuáles son las líneas futuras de trabajo? Recomendaciones.

A través de 4 sesiones de trabajo de 3 horas de duración cada una, las 35 personas participantes fueron distribuidas en diferentes grupos y horarios, en sesiones trabajadas a través de dinámicas de trabajo creativo, orientadas a la **inteligencia colectiva**. A través de mapas mentales y técnicas como Los sombreros de Edward de Bono, círculos de oportunidades, analogías y 'cajas de pensar', se fomentaba la producción de ideas, verbalización y defensa de las mismas, así como la toma de decisiones consensuada.

A estos grupos sumamos la participación de un grupo de **11 jóvenes** (con edades de entre 10-15 años de edad), miembros del **Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko**, que a través de la metodología **Legu Serious Play®** y otras técnicas de creatividad, ha permitido fomentar la reflexión sobre el uso de las TIC y la participación en las esferas social y pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en torno a cuestiones relacionadas con:

1. ¿Cómo viven Internet hoy los chicos y las chicas de la CAPV?
2. ¿Cómo participan actualmente en la esfera social y pública?
3. ¿Cómo es el Internet que imaginan y desean para el futuro cercano?
4. ¿Cómo les gustaría participar en las esferas social y pública? ¿Cómo se imaginan y desean su participación en un futuro cercano?

A continuación se detalla con mayor detalle el listado (por orden alfabético) de agentes que han participado en los **grupos de discusión** realizados entre el 27 de octubre y el 4 de noviembre de 2011:

(Tabla 4)

Listado de agentes. Grupos de discusión

| | |
|--------------------------------|---|
| Ainara Pérez Rodríguez | Educadora/coordinadora en Saregune-Asociación Sartu Álava |
| Aitor González Angulo | Presidente del Consejo Territorial de la ONCE en Euskadi |
| Alberto Bokos | Director general de Promoción y Comunicación en Innobasque-Agencia Vasca de la Innovación |
| Alberto Ortiz de Zárate | Director de Atención a la Ciudadanía. Gobierno Vasco |
| Alfredo Bezos | Responsable de Multimedia de FEVAS. Federación Vasca de Asociaciones a favor de personas con discapacidad intelectual |
| Ana Vitorica | Responsable de la Secretaría Técnica del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información PESI 2010. Gobierno Vasco |
| Arantza González | Educadora social para el Gobierno de Cantabria. Vicepresidenta del Colegio Profesional de Educadores/as Sociales del País Vasco CEESPV-GHEE |

| | |
|----------------------------------|--|
| Cristina Ojanguren | Técnica de I+D+i en Agintzari S. Coop de Iniciativa Social |
| David Montero de la Torre | Director en el Centro de Empresas e Innovación de Álava |
| Dorleta Goiburu | Responsable de Acción Social en EUDEL |
| Elena Ayarza | Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko |
| Gari Araolaza | CTO y fundador de CodeSyntax |
| Gerardo Zamora | Subdirector de INGEMA |
| Gorka Moreno Márquez | Profesor en la Escuela Universitaria de Trabajo Social en la Universidad del País Vasco e investigador en el Observatorio Vasco de Inmigración-IKUSPEGI |
| Javier Cueva | Presidente de la Federación Vizcaína de Deporte Adaptado y Técnico de FEKOOR |
| José Antonio del Moral | Inversor en <i>Chicísimo.com</i> . Socio fundador en <i>Sequoia Internet S.L.</i> CEO en <i>Mapalia Networks</i> |
| José M.ª Chaves Rivera | Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia |
| José Miguel Azkoitia | Director de Desarrollo de Negocio-División Salud en Tecnalia Research & Innovation |
| Josu Garro | Docente en el colegio P.A. Urdaneta. Profesor y tutor de jóvenes (16 y 17 años), maestro de Plástica y Audiovisual, Informática, Dibujo Técnico, Diseño Asistido y Tecnologías de la Información y la Comunicación |
| Juan Carlos Melero | Director de Proyectos Sociales en la Fundación EDEX. Secretario-tesorero en Zerbikas Fundazioa. Coordinador del Equipo de Drogodependencias en Prisión en EDEX |
| Koldo Tellitu | Presidente de la Federación de Ikastolas |
| Leticia Baceiredo Monja | Centro de Gestión de la red KZgunea |
| Lorenzo Martínez Paz | Asociación IRSE-Instituto de Reintegración Social de Álava. Responsable de proyectos y miembro del equipo directivo |
| Maite Goñi | Profesora y asesora pedagógica de TIC en la Universidad de Mondragón. Irakasle en Jakintza Ikastola |
| María Gutiérrez Manrique | Técnica de Formación de la Fundación EDE. Responsable del foro de formación de Bolunta |
| María José Cano | Gerente de FEDEAFES-Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares y Enfermos Psíquicos |
| Marisa Lezkano Moya | Lan-Ekintza Bilbao. Responsable del Observatorio Estratégico |
| Mentxu Ramilo Araujo | Área I+D de Proyelía Innova S.L. Formadora en los barnetegis tecnológicos |
| Miren Osane Lizarralde | Consultora y profesora de la Universidad de Mondragón |
| Norma Andrade | Técnica de Accesibilidad de la Asociación Elkartu |
| Oskar Longo Imatz | Observatorio Vasco de la Juventud |
| Raquel Raposo | Responsable del Área de Programas y Formación en Emakunde |
| Roberto Vidal | Presidente del Colegio Profesional de Educadores/as Sociales del País Vasco CEESPV-GHEE |
| Rodrigo Matamoros | Comisión Ciudadana Antisida de Álava |
| Xavier Mendizabal | Coordinador de la Asociación BIHE Elkarte (asociación de directores/as de institutos de secundaria) |

Análisis de otros estudios publicados

A las diferentes herramientas utilizadas para la recogida de información (descritas en los epígrafes anteriores), hemos sumado **la recopilación de una selección de trabajos ya existentes**, que nos aportan información cuantitativa y cualitativa que facilita una visión complementaria sobre el

escenario de partida en la CAPV en cuanto a e-inclusión y participación a través de las TIC en las esferas social y pública. Nos referimos a bases de datos estadísticas, estudios e informes elaborados desde el propio territorio (Eustat, Ararteko), así como desde el ámbito estatal, en los que se refleja la realidad de la CAPV en aquellos aspectos relacionados con el “ámbito de investigación” e-inclusión.

Recopilación de buenas prácticas

Los trabajos de campo para la recopilación de información han incluido la selección de buenas prácticas en el ámbito de la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC, vinculadas con la temática objeto de estudio y, por tanto, relacionadas con aspectos como:

- Usos innovadores de las TIC, con especial foco en colectivos y grupos sociales en riesgo de infoexclusión.
- Participación en el ámbito social y público a través de las TIC.
- Empoderamiento social con colectivos.
- TIC y dependencia.
- TIC y jóvenes.
- E-gobernanza.

Al tiempo, estas buenas prácticas (así como enlaces y referencias de interés) han sido compartidas a través de los canales 2.0 implementados en el marco del presente informe: wiki, blog y perfiles en redes sociales.

Canales 2.0

Entre las herramientas destinadas a la recopilación de información que conlleva este trabajo, hemos considerado de interés implementar herramientas 2.0, que nos permitieran trabajar de forma conjunta con todas aquellas entidades y personas, detectados como ‘agentes clave’ en el desarrollo del mismo, a través de **canales 2.0**, basados en la *networking* y la construcción colectiva del conocimiento. A través de ellos, se introduce una metodología abierta, que favorece la monitorización del proceso de investigación, complementación y mejora, a medida que las personas participantes en dichos canales realizaban sus aportaciones.

Las herramientas utilizadas han sido:

- **Blog del proyecto sobre e-inclusión y e-participación:** <http://blogak.ararteko.net/inclusiondigitalyparticipacion/>

Durante el desarrollo del informe, se ha creado un blog (anidado en la infraestructura de [blogs del Ararteko](#)) abierto a todo el público, que ha servido como canal desde el que compartir qué estamos haciendo, qué nos aportan las investigaciones, los datos analizados, etc.

Las personas participantes en las entrevistas y grupos de discusión han sido invitadas a participar, tanto en este foro como en el resto de canales de participación (wiki, redes sociales). Para ello, tanto a la finalización de las entrevistas como en los propios grupos de trabajo, se les presentaron

(I). PRESENTACIÓN DEL INFORME

estos canales, a través de los cuales podrían conocer de primera mano los avances del informe extraordinario y participar con sus conocimientos y experiencias.

Ha sido especialmente interesante desde una doble perspectiva:

- Por una parte, por la transparencia que le otorga al proceso.
- Y por otra parte, porque facilita el contraste de los trabajos que se van realizando con las opiniones y orientaciones de aquellas personas interesadas en la temática y que participan en el blog.

Además de posts relacionados con el proyecto y con la temática, se incluyen en el blog enlaces a noticias, estudios e informes que permiten el debate y la reflexión sobre las brechas digitales, haciendo especial énfasis en las de apropiación y participación.

(Ilustración 11)

Blog del proyecto



- **Wiki sobre la e-inclusión y la participación en las esferas social y pública a través de las TIC en la CAPV:**
<http://inclusiondigitalyparticipacion.wikispaces.com/>

Esta herramienta nos permite la creación de un espacio donde se puede compartir información en el que, de forma libre y no organizada, las personas participantes en ella han podido proponer reformulaciones de algunos de los textos que se han ido generando durante el periodo de ejecución de los trabajos, aportar nuevas ideas, etc.

Este entorno de trabajo, con la identidad corporativa del Ararteko y creado bajo su auspicio, ha sido creado con el objeto de facilitar el contraste de información con todos los agentes que han participado en la fase de recogida de información (entrevistas, grupos de discusión), permitiendo abrir nuevas líneas de reflexión y/o investigación.

(Ilustración 12)

Wiki del proyecto



Redes sociales

(Ilustración 13)

Canales 2.0 del proyecto



- **Facebook:**
<http://www.facebook.com/profile.php?id=100000142979320>
- **Twitter:**
<https://twitter.com/#!/ePartehartzen>

Bajo una marca común, cuya imagen y nombre estarían relacionados directamente con la e-inclusión y la participación a través de las TIC, en la descripción de estos perfiles se presentan estos como herramientas de un proceso abierto para la elaboración de un informe extraordinario.

Respecto a los contenidos, se difunden a través de dichos canales:

- Informaciones de proceso y eventos relacionados con el informe.
- Enlaces y retweets de noticias, informes, estudios, etc. vinculados con los temas objeto de estudio.
- Enlaces a las publicaciones del blog.

5.

Estructura del informe extraordinario

El presente informe extraordinario está estructurado en torno a 5 capítulos:

■ Un **primer capítulo** destinado a la **presentación del informe** en el que, tras una breve introducción al informe, se repasa la metodología que subyace tras la ejecución de las diferentes fases del proyecto. En este apartado se detallan las fuentes y técnicas cuantitativas y cualitativas utilizadas para la recogida de información.

■ Un **segundo capítulo** en el que se revisa, en primer lugar, el **enfoque teórico y conceptual** de la e-inclusión y la e-participación que hemos aceptado como guía para la elaboración del presente informe extraordinario.

Asimismo, se realiza un análisis de las principales referencias internacionales y locales en el **marco estratégico** del ámbito de estudio, en el que se realiza un breve repaso por las principales estrategias de acción que velan por el impulso y las garantías en la inclusión digital y la participación ciudadana.

Dentro de este mismo capítulo, en el apartado 7 y bajo el título **“Brecha digital de acceso”**, se analiza cuál es la situación actual en cuanto a equipamiento y acceso a las TIC por parte de los hogares y familias de Euskadi a través del análisis de los principales indicadores TIC. Dicho análisis pone su foco tanto en los principales colectivos y grupos sociales más vulnerables y susceptibles de padecer brecha digital de acceso, así como una caracterización de las principales barreras o inhibidores de acceso a las TIC.

■ El **tercer capítulo**, titulado **“Las otras brechas digitales”**, pretende continuar con el análisis de las brechas digitales. En este caso, con una perspectiva ambiciosa de ir más allá del acceso a las TIC, y profundizando a través de los apartados 10, 11 y 12 en el estado actual de Euskadi en clave de aquellas brechas digitales de las que conocemos más:

– La **brecha digital de uso**, tratando de superar la perspectiva tradicional anclada en los indicadores básicos de uso, y poniendo el foco especialmente en factores como el uso avanzado de las TIC, las motivaciones

asociadas al uso de las TIC o la caracterización del uso de las TIC en función de variables de estudio de tipo socioeconómicas y demográficas.

– La **brecha digital de apropiación**, un terreno aún poco explorado, y en el que hemos querido investigar sobre la percepción de utilidad de las TIC por parte de la ciudadanía, los vínculos percibidos por la sociedad entre TIC y bienestar social, la percepción de los riesgos de sufrir exclusión social, las TIC y las competencias digitales y su relación con el mundo laboral, así como la percepción sobre las competencias digitales personales y las preferencias a la hora de adquirir dichas competencias.

– Y la **brecha digital de participación**, en la que se articula en análisis de la brecha de participación ciudadana a través de las TIC desde una perspectiva integral, abordando:

- La posible influencia del uso de Internet en la participación ciudadana.
- La participación de la sociedad vasca a través de las TIC, poniendo el énfasis en las motivaciones ciudadanas para participar, la percepción de utilidad de la participación, así como las expectativas de participación ciudadana (¿queremos participar más? ¿cómo deseamos hacerlo? ¿dónde?).
- Una revisión sobre los medios, modos y maneras en que las administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía las vías para participar en la esfera pública.
- Un análisis sobre la participación de la ciudadanía vasca en las administraciones públicas de Euskadi (satisfacción, expectativas...).

■ El **capítulo cuarto** recoge las **conclusiones y recomendaciones** del informe extraordinario, elaboradas a partir del análisis de la información cuantitativa y cualitativa, en el que se exponen las principales ideas fuerza, así como orientaciones estratégicas para el impulso y la garantía de la e-inclusión y la e-participación en Euskadi.

■ El **quinto y último capítulo**, dedicado a los **anexos**, recoge información complementaria y que se ha estimado como información de valor, como un glosario sobre la e-inclusión y la e-participación, un catálogo de referencias normativas de ámbito local, nacional e internacional, o un catálogo de buenas prácticas relacionadas con el objeto de estudio, entre otros materiales.



E-inclusión y e-participación

c a p í t u l o

E-inclusión y e-participación

6.

Enfoque teórico y conceptual de la e-inclusión y la e-participación

Analizar y conocer realmente cuál es el estado real de la e-inclusión y la participación en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi, (finalidad del presente informe extraordinario) requiere algunas consideraciones previas relacionadas con:

- a) Conceptualizar adecuadamente los términos e-inclusión y e-participación en el marco de este estudio (véase Conceptualización en este mismo capítulo).
- b) Identificar la secuencia, el proceso en el que los usuarios de las TIC evolucionan desde meros consumidores de tecnología a prosumidores que, además, se sirve de ella para su propio empoderamiento social, con nuevas oportunidades para convertirse en parte activa de la transformación y la toma de decisiones pública así como su desarrollo personal (véase Empoderamiento digital en este mismo capítulo).
- c) En esa secuencia será necesario, además, conceptualizar los “condicionantes de la ruptura” o del posicionamiento en una situación “de brecha” es decir, las variables (competencia digital, destreza, habilidad... nivel de apropiación y posibilidades de empoderamiento son algunos ejemplos) que afectan al que una determinada persona o colectivo no avance en dicho proceso así como las consecuencias derivadas de esa “infoexclusión” o “no participación” para el propio desarrollo personal y social (véase Empoderamiento digital en este mismo capítulo).

6.1. Enfoque conceptual: la e-inclusión y la e-participación

Ya en el año 2005, en la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones “Trabajar juntos, trabajar mejor. Un nuevo marco para la coordinación abierta de las políticas de protección social y de inclusión en la Unión Europea” se plantea, en relación con la simplificación del MAC (método abierto de coordinación de la UE), los siguientes objetivos en el marco de sus acciones orientadas a “*Contribuir decisivamente a la erradicación de la pobreza y la exclusión*”⁶:

4. Asegurar la inclusión social activa de todos promoviendo la participación en el mercado laboral y luchando contra la pobreza y la exclusión entre las personas y los colectivos más marginados.

5. Garantizar el acceso de todos a los recursos, derechos y servicios sociales básicos para la participación en la sociedad, abordando al mismo tiempo las formas extremas de exclusión y combatiendo todas las formas de discriminación que llevan a la marginación.

6. Asegurar la buena coordinación de las políticas de inclusión e implicar a todos los niveles de gobierno y a los agentes pertinentes, incluidos los pobres, para que sean eficientes y efectivas, se integren en todas las políticas públicas pertinentes, como las económicas y presupuestarias y los programas del fondo estructural (en particular, el FSE), y que incluyan la perspectiva de género.

Estos objetivos siguen, 7 años después, vigentes y, de hecho, la estrategia de crecimiento europeo “Europa 2020”

⁶ COM/2005/0706 final. Las negritas son propias.

para la década actual, concreta la reducción de *al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social* (el objetivo de España se sitúa en el 1.400.000-1.500.000) como una de sus metas.

Dos de los riesgos a los que se enfrentan la UE y sus países miembros en relación con este objetivo son *“promover la inclusión activa en la sociedad y el mercado laboral de los grupos más vulnerables”* y *“superar la discriminación y aumentar la integración de las personas con discapacidad, minorías étnicas, inmigrantes y otros grupos vulnerables”*. Se trata de retos que abordan la inclusión (o la integración) de forma global, no obstante, se encuentran citados por su profunda relación con el objeto del presente informe, la inclusión y participación a través de las TIC en tanto en cuanto que las TIC pueden ser considerados como elementos de desigualdad o como contribuidores en el incremento de desigualdades existentes pero, sobre todo, por su potencial igualador, incluyente y facilitador de la participación en la vida social y pública de todos los individuos.

Por ello debemos tomar como referente la Agenda Digital Europea (ADE), es decir, la responsable de trasladar y contribuir a superar esos retos en la sociedad de la información y el conocimiento.

La ADE identifica determinados obstáculos que impiden el desarrollo de las acciones en materia de e-inclusión y que, *socavan gravemente los esfuerzos realizados para explotar las TIC*, entre ellos se encuentran:

- **Carencias en la alfabetización y la capacitación digitales** que están excluyendo a muchos ciudadanos de la sociedad y la economía digitales y limitando el gran efecto multiplicador que puede tener la adopción de las TIC sobre el aumento de la productividad.
- **Pérdida de oportunidades para afrontar los retos sociales** que impide a los europeos (y, por tanto a Europa) aprovechar plenamente el potencial de las TIC para enfrentarse, con mayor eficacia, a los retos sociales derivados del envejecimiento de la población o la integración de las personas con discapacidad, entre otros.

Por ello, sitúa entre sus campos de acción tanto **“Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales”** (pilar 6) en aras de evitar que los antecedentes o la capacitación no se constituyan como barreras para acceder al potencial de las TIC en relación con la autonomía y emancipación de las personas, como extender los **“Beneficios que hacen posibles las TIC para la sociedad de la UE”** (pilar 7) en relación con el envejecimiento de la población, la autonomía de los pacientes y la inclusión de las personas con discapacidad (entre otros aspectos).

Ambos orientados a la consecución de los objetivos generales de la política europea en materia de e-inclusión (inclusión digital) de *reducir las brechas en el uso de las TIC y la promoción del uso de las TIC para superar la exclusión, y mejorar el desempeño económico, las oportunidades de empleo, la calidad de vida, la participación y la cohesión social*⁷.

⁷ [Política de la Comisión Europea en materia de e-inclusión](#) en alineamiento con el reconocimiento (número 4) de la [Declaración Ministerial de Riga](#).

*La Unión y los Estados miembros deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias para lograr la inclusión de todos los ciudadanos, también los más desfavorecidos, en la sociedad digital, de conformidad con la Estrategia Europea 2020 y el artículo 9 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea*⁸.

El término **“e-inclusión”** o “inclusión digital” hace referencia, en consecuencia, tanto a la no exclusión de las ventajas y beneficios que suponen las TIC (TIC inclusivas) de ningún individuo, como al hecho de que el uso de estas posibilita alcanzar objetivos más amplios de inclusión. e-inclusión pone el foco, entonces, en la participación de **toda** la población en **todos** los aspectos de la sociedad de la información.

De hecho, bajo el mencionado pilar 6 la Comisión Europea propone diferentes acciones orientadas a conseguir que los grupos potencialmente desfavorecidos adopten las tecnologías digitales, en referencia a las personas mayores, con menores niveles de alfabetización, con bajos ingresos o con discapacidad.

Grupos cuyas características no solo constituyen un elemento para su etiquetaje como “potencialmente desfavorecidos” de forma genérica sino que, además, suponen variables que afectan a sus posibilidades de e-inclusión. Ya en el último *Europe’s Digital Competitiveness Report (2010)*⁹ se proporcionan las claves de cuáles son las variables que pueden encontrarse en la trasfondo de una situación de exclusión digital: la pertenencia (o no) a un grupo desfavorecido (con especial incidencia en las personas mayores), el (bajo) nivel educativo, el (bajo) nivel de ingresos...

Se trata de variables que reducen, a la luz de los resultados del informe, las posibilidades de inclusión, por ello, el mismo informe indica como requisito previo para el logro de una sociedad e-inclusiva, la promoción de las competencias digitales (pilar 6 de la Agenda Digital Europea, eje 3 de la Estrategia 2011-2015 –Plan Avanza– en España y la iniciativa “Ciudadanía Activa” de la Agenda Digital de Euskadi –AD@15¹⁰–).

Si bien, poseer las habilidades, conocimientos y destrezas necesarios para hacer un uso eficaz de la TIC es un requisito fundamental para la inclusión digital de la ciudadanía, no lo son menos otros aspectos como la disposición de infraestructuras o la accesibilidad electrónica. Es decir, además de la cualificación y la competencia personal para utilizar las TIC, es necesario un adecuado despliegue de infraestructuras (incluido entre las prioridades de cualquiera de

⁸ [Dictamen del Comité Económico y Social Europeo](#) sobre la «Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 – Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora» COM(2010) 743 final y la «Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – Hacia la interoperabilidad de los servicios públicos europeos» COM(2010) 744 final.

⁹ Capítulo 4 “eInclusion: regular internet use and skills among groups at risk of exclusion”, European Union, 2010.

¹⁰ Para un mayor detalle sobre estos planes, véase el capítulo “Marco estratégico y normativo” de este mismo Informe.

los marcos estratégicos¹¹ que se aborden), el libre acceso a la información y la posibilidad de acceder a contenidos adaptados a las características diferenciales de las personas. Así, desde todos los niveles políticos se promueven y desarrollan acciones orientadas a incrementar las posibilidades de acceso de **toda la población** a la sociedad de la información.

Un ejemplo es el hecho de que varias son las disposiciones y recomendaciones de la Comisión Europea¹² en relación con el planteamiento de un enfoque común materia de accesibilidad (electrónica o web) o de equidad en el acceso a infraestructuras, dispositivos, productos y servicios (desde la e-administración al e-business).

En particular, en relación con el cumplimiento de las pautas de accesibilidad web debe tenerse en cuenta que supone un gran número de ventajas tanto para el propio individuo que accede a los contenidos web como para las organizaciones (o empresas) que desarrollan sus espacios web de acuerdo a estos estándares (para más información véase la WAI del W3C¹³).

Así, entendemos en el presente informe extraordinario que la inclusión digital tiene valor por sí misma, por cuanto que posibilita que la población forme parte de la sociedad de la información, iguala a los individuos en sus condiciones de acceso y participación en la vida social y política a través de las tecnologías, es decir, se encuentra en la base de la aplicación de principios de justicia social y se constituye como garante de la equidad en la sociedad del conocimiento.

La inclusión digital es la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación para permitir la inserción de todos en la sociedad de la información. La inclusión digital es también la rutina diaria para maximizar el tiempo y sus posibilidades. Un incluido digital no es aquél que solamente usa el nuevo lenguaje para intercambiar emails, esto es el mundo digital. Sino el que usufructúa este soporte para mejorar sus condiciones de vida y puede tener una postura crítica frente a los criterios que definen las tecnologías como una pancea social¹⁴.

Precisamente porque la e-inclusión se constituye como un pre-requisito para la participación¹⁵ debemos explicitar cuál es el concepto de e-participación que se aborda en el presente informe.

Una gobernanza inclusiva sitúa su piedra angular en la promoción de la participación de los ciudadanos¹⁶. Se trata de facilitar que los ciudadanos tengan acceso a la información y a los servicios públicos pero, al mismo tiempo, que puedan participar en la toma de decisiones públicas que afecten tanto al bienestar de la sociedad en general como al del individuo de forma particular.

La e-participación comprende, entonces, tanto la acción gubernamental para potenciar y fomentar esa participación como la voluntad y la capacidad de la ciudadanía para hacerlo (su e-inclusión). Aunque no debe restringirse a los servicios G2C (Government to Citizen) si debe tener muy presente que la **participación es un derecho** de la ciudadanía.

En este sentido, baste una somera revisión de la normativa al respecto (véase capítulo “Marco normativo” de este mismo informe) para saber cómo se ha regulado este derecho de participación en los diferentes contextos políticos. La conclusión que se evidencia, de igual modo que en el artículo “Derecho a la Participación” del profesor Etxebarria (publicada en *El Correo* y en *El Diario Vasco*, 10 de diciembre de 2011) o en la [Recomendación 12/2011](#) del Ararteko, es la falta de regulación sobre el derecho (y/o el deber) a participar en la vida pública más allá de las posibilidades de ser elegido como representante público o la de elegir a los representantes públicos.

No se entrará en este informe a dilucidar hasta qué punto la participación, de forma genérica (sin “e”), debe ser considerada un deber de la ciudadanía. Pero sí hemos de contemplar el deber de los gobiernos de facilitar que la totalidad de los individuos participen, si lo desean, que puedan ejercer ese derecho y no solo en aquellas partes de la vida pública que, en cada momento determinado, se establezcan desde el gobierno (volviendo al G2C) sino también en aquellas otras en las que, respondiendo, especialmente al interés común¹⁷, la ciudadanía promueva la inclusión de iniciativas gubernamentales, inste a los gobiernos a plantearse actuaciones hasta el momento no abordadas, etc. (asumiendo un papel activo en modalidad C2G –Citizen to Government–).

Tradicionalmente, las iniciativas en e-participación han sido iniciadas por los gobiernos, pero en los últimos años la ciudadanía o los grupos organizados de ciudadanos (y ciudadanas) han lanzado un número creciente (de ellas).

Traducción propia a partir de Europe’s Digital Competitiveness Report (2010)¹⁸

¹¹ Pilar 4 “Very Fast Internet” de la ADE; eje 1 “Infraestructuras” del Plan Avanza2 y la iniciativa “Infoestructuras” de la AD@15.

¹² Ejemplo:

- [COM \(2008\) 804 final](#) *Hacia una sociedad de la información accesible*.
- [COM \(2001\) 0529 final](#) eEurope 2002: Accesibilidad de los sitios web públicos y de su contenido.

¹³ Web Accessibility Initiative (WAI), especialmente la sección destinada al [diseño inclusivo](#).

¹⁴ [Wikipedia](#): inclusión digital.

¹⁵ En el documento [MEMO/06/237](#) *Information and communication technology for an inclusive society – Frequently asked questions se cita, literalmente, Easy access to (ICT) is a prerequisite for participation*.

¹⁶ United Nations e-Government Development Database. UN Public Administration Programme. e-Participation http://www2.unpan.org/egovkb/egovgovernment_overview/eparticipation.htm#.

¹⁷ *Si en sus orígenes el ámbito de expresión del derecho a la participación se ciñó a la vida política en su sentido más preciso (estructuras del Estado y partidos políticos), hoy somos conscientes de que en la sociedad civil a través de sus organizaciones, e incluso espontáneamente en momentos sociales cargados de intensidad, se pueden tener también firmes participaciones públicas, valiosas cuando se sitúan en ese horizonte del bien público.* Etxebarria, X. “Derecho a la participación” en *El Correo* y en *El Diario Vasco*, 10 de diciembre de 2011.

¹⁸ Capítulo 5. “Online Public Services”. Apartado 1.5. e-Government. e-Participation, European Union, 2010.

De hecho, en el caso de Euskadi, ya se insta, en la mencionada recomendación del Ararteko, al Gobierno Vasco a "(...) proponer una ley que regule la participación ciudadana en los asuntos públicos dentro de nuestra Comunidad Autónoma. Esa norma deberá fijar un marco jurídico propio y regular el derecho de las personas de forma individual o a través de organizaciones, a participar conforme a los principios incluidos en esta recomendación". Si bien se refiere a la participación de forma general, debemos hacerlo extensivo, por tanto, a la e-participación, es decir, al apoyo de las TIC a la participación en los procesos involucrados en el gobierno y la gobernanza¹⁹.

Teniendo en cuenta que las iniciativas en materia de e-participación iniciadas de arriba abajo por los gobiernos han tenido (en 2010) menos éxito que las iniciadas por la ciudadanía o las organizaciones sociales²⁰ el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015²¹, en consonancia con la **Declaración Ministerial de Malmö**, señala como una de sus prioridades la "Capacitación del usuario" es decir, *incrementar la capacidad de ciudadanos, empresas y otras organizaciones para comportarse proactivamente en la sociedad a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas*. Pueden acrecentarse la eficiencia de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios si se responde mejor a las expectativas de estos y si se diseñan aquellos en torno a las necesidades de los usuarios y en colaboración con ellos siempre que sea posible. Se trata asimismo de que **las administraciones públicas ofrezcan un acceso sencillo a la información pública, mejoren la transparencia y permitan la participación efectiva de ciudadanos y empresas en el proceso de formulación de políticas**²².

Por su parte, el Gobierno de España señala²³ la necesidad de establecer una estrategia de Administración electrónica de España para el año 2015, en cumplimiento de los compromisos derivados del Plan de Acción 2011-2015 de Administración Electrónica de la Unión Europea. Las prioridades de esta estrategia se centran en una Administración pública sostenible, una sociedad productiva y cohesionada y una sociedad participativa y colaborativa.

Sociedad participativa y colaborativa: El refuerzo de la colaboración entre ciudadanos y empresas con las Administraciones Públicas, impulsando los nuevos elementos de comunicación que proporcionan las redes sociales, fomentando la reutilización y la accesibilidad, debe conducir, más que nunca a una Sociedad más participa-

*tiva y colaborativa y a una Administración más abierta y transparente*²⁴.

De hecho, ya en la Estrategia 2011-2015 del **Plan Avanza2** (publicada en 2010) se señala "Desarrollar servicios de Gobierno Abierto y de la eAdministración" como uno de los retos (eje 4 "contenidos y servicios digitales") entendiendo el gobierno abierto como una *nueva estrategia de interacción entre la Administración Pública y sus administrados, caracterizada por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos*. Es decir, posibilitar la comunicación constante y directa entre gobierno y ciudadanía o, lo que es lo mismo *para poder tomar decisiones basadas en sus necesidades y preferencias* es necesario impulsar la participación de la población, lo que supone cambios culturales pero también *cambios en los canales de comunicación, pasando a ser electrónicos*. En definitiva, iniciando el camino de la e-participación.

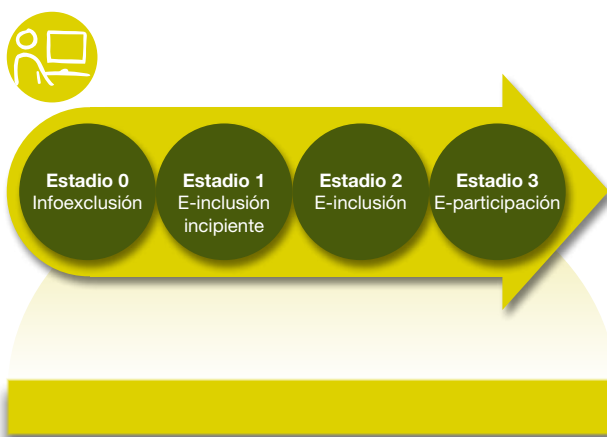
6.2. Enfoque teórico: el continuo en el empoderamiento digital

El enfoque bajo el que se realiza este informe extraordinario sobre *E-inclusión y participación en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi* parte de un modelo teórico de "empoderamiento digital" (de adopción de las TIC) que posiciona a la totalidad de la población en un continuo que aborda cuatro posibles estadios en relación con la preparación técnica y la apropiación de las tecnologías que realiza la ciudadanía de Euskadi.

Así, en este modelo teórico queda reflejada la totalidad de la población desde aquella excluida de la sociedad de la información (no e-incluida) hasta quien utiliza las TIC como instrumento para participar, de forma plena, en la vida social y política (e-participación). Para ello se establece una escala con 4 estadios diferenciados que, de forma esquemática, agrupan a quienes:

(Ilustración 14)

Continuo de evolución de empoderamiento digital



¹⁹ **Wikipedia:** ICT supported participation in processes involved in government and governance, cit. en *Europe's Digital Competitiveness Report* (2010).

²⁰ *Europe's Digital Competitiveness Report*, European Union, 2010.

²¹ **COM (2010) 743.** Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora.

²² Las negritas son propias.

²³ **Resumen ejecutivo** del informe presentado al Consejo de Ministros de 16 de septiembre de 2011 sobre la situación de la Administración electrónica en la Administración General del Estado. Esta estrategia fue presentada durante la sesión 1 "e-Government and the Administration" en el encuentro "Going Local II" celebrado en Sevilla, en diciembre de 2011.

²⁴ *Ibidem.*

- A. **Estadio 0- Infoexclusión:** No utilizan herramientas tecnológicas o lo hacen en escalas mínimas. Se encuentran en una situación de infoexclusión (o e-exclusión). Se trata de personas que carecen de acceso a infraestructuras tecnológicas o de conocimientos para su utilización o que las perciben como algo ajeno sin posibilidad de realizar ningún aporte a sus intereses personales.
- B. **Estadio 1- E-inclusión incipiente:** Realizan usos estándar de las tecnologías (se comunican, acceden a información a través de la web...). Son perfiles de uso correspondientes a la web 1.0, de consumidores. Conciben las tecnologías como instrumentos específicos para aspectos concretos de su vida profesional o personal.
- C. **Estadio 2- E-inclusión:** Realizan uso más avanzado de la tecnología digital, apropiándose de las TIC participando de forma más activa en la construcción de la SI. Usan las TIC, obteniendo un alto beneficio de ellas, aprovechando gran parte de su potencial, son prosumidores, es decir, realizan aportaciones a la sociedad de la información en forma de contenidos propios construyendo y colaborando, para lo cual es primordial conseguir que vayan avanzando en el uso de las TIC y conectando con sus necesidades. Tienen conciencia del potencial de las TIC como elemento que mejora sus condiciones vitales y de que, además, contribuyen a su empoderamiento social.
- D. **Estadio 3- E-participación:** Aprovechan la apropiación de las TIC que han realizado, ejercen su empoderamiento para tomar parte activa, a través de herramientas tecnológicas, en la vida social y política. En definitiva, ejercen su derecho a participar en la vida pública, en la toma de decisiones sobre su municipio, región... siendo proactivas, iniciando procesos (de abajo arriba), participando en procesos iniciados (de arriba abajo), etc.

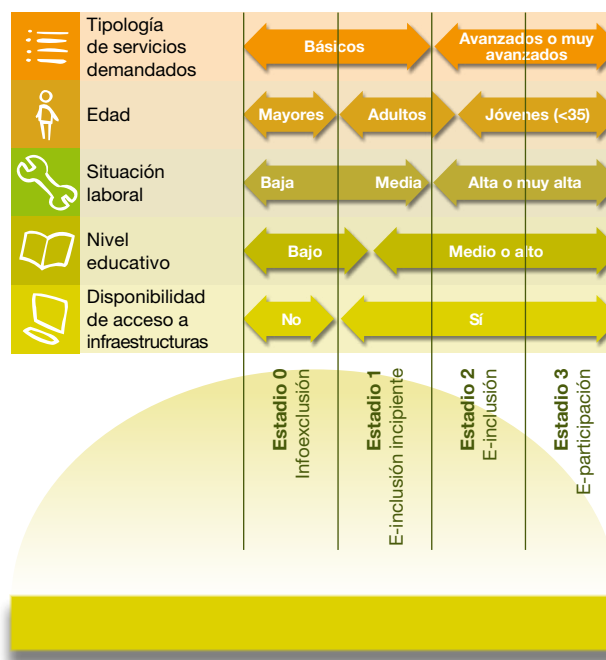
Debe tenerse en cuenta que el establecimiento de un estadio 0 responde a la consideración de una evolución en el aprovechamiento de las tecnologías tanto en la esfera privada como en la pública y, por tanto, su inexistencia provoca la necesidad de establecer un estadio previo (0) que refleje estas circunstancias.

NOTA: Es importante señalar que en el continuo propuesto no se han incluido aspectos relacionados con quienes poseen un nivel de experticia en el uso o la creación de tecnología (*participan activamente en la construcción de aplicaciones y herramientas; generación de conocimiento; producción de contenidos, software...*) que, en un modelo teórico más “tecnológico” se correspondería con el nivel más avanzado. Se ha omitido deliberadamente teniendo en que, en el contexto del presente informe, se ha optado por abordar la evolución desde la repercusión que el uso de las TIC (o la inexistencia de este) posee en la calidad de vida de las personas. No obstante, estas personas se encontrarían incluidas en el descrito estadio 3- E-participación.

En la transición entre los diferentes estadios existen condicionantes que determinan la posición de la ciudadanía en uno u otro así como en su ubicación en una (o varias) situaciones de “brecha” (que explicitaremos a continuación). Algunas de estas variables se han señalado anteriormente: la edad, el nivel educativo, la situación profesional (especialmente en cuanto a los ingresos), la diversidad funcional o, incluso, el género. Corresponde al análisis posterior que se incluye en este mismo informe señalar, concretamente, cuáles son así como cuál es la situación de la población vasca en relación a cada una de ellas. En el siguiente gráfico se muestra cómo pueden afectar algunas de ellas:

(Ilustración 15)

Variables que condicionan el posicionamiento en estadios



Como puede observarse en las ilustraciones anteriores, existe cierta superposición entre los estadios debida a la amplitud de los estadios en función de qué variables se tengan en cuenta durante la aplicación del modelo teórico. Así podrán establecerse diferencias, dentro de un mismo estadio, en función de dichas variables (edad, nivel educativo...) pero también en relación con la frecuencia, calidad y tipo de usos; las diferentes habilidades digitales (e-skills) que se requieren; el número y tipología de productos o servicios utilizados; el objetivo perseguido o, incluso, la percepción de la propia situación con respecto a las TIC.

El posicionamiento en uno u otro estadio supone coloca a la población en una situación de “brecha digital”, es decir, de desigualdad entre los miembros de una misma población. Se hace necesario, entonces, establecer diferentes tipos (o niveles) de brecha²⁵ acordes con la evolución descrita. Cada

²⁵ A lo largo de este informe se reflejan los resultados del estudio realizado en relación con cada una de ellas, especificando la situación de Euskadi en relación con la caracterización de cada una y los condicionantes que actúan como inhibidores para avanzar en el proceso de empoderamiento digital.

una de las brechas que se relacionan a continuación incluye, evidentemente, las de “nivel superior”:

1. **Brecha de acceso:** relacionada con la ubicación en el estadio 0, con una situación de alejamiento de la sociedad de la información y el conocimiento.
2. **Brecha de uso:** relacionada con la transición desde el estadio 0 al estadio 1. En este tipo de brecha se sitúan aquellas personas que, contando con un adecuado despliegue de infraestructuras, con posibilidades de adquirir habilidades que incrementen su competencia digital, no utilizan las TIC o lo hacen, exclusivamente, con herramientas estándar y en situaciones concretas (ya sean personales o profesionales).
3. **Brecha de apropiación:** relacionada, principalmente, con la avance desde el estadio 1 al estadio 2. En este tipo de brecha se ubican quienes aún no se han apropiado de las tecnologías a su disposición. Si bien conocen una buena parte de las herramientas y pueden utilizarlas de forma cotidiana, no aprovechan todo su potencial. Se trata de un uso instrumental, no colaborativo y fundamentalmente orientado al propio consumo.
4. **Brecha digital de participación:** relacionada con la evolución del estadio 2 al estadio 3, es decir la posibilidad de alcanzar gobiernos abiertos y sociedades empoderadas digitalmente. Se ubican, exclusivamente en esta brecha quienes habiéndose apropiado de las TIC, utilizándolas de forma cotidiana, no aprovechan la capacidad de empoderamiento social que las TIC posibilitan.

(Ilustración 16)

Brechas y niveles de empoderamiento digital



En cualquier caso, la evolución del empoderamiento digital es, y como tal debe ser utilizado, un aliado para la justicia social, es decir, un apoyo en los procesos más amplios de inclusión y promoción social. Debe ponerse especial énfasis

en aquellos colectivos que están en situación de riesgo social o de exclusión social prescindiendo de modelos más centrados en lo tecnológico que se basan en datos cuantitativos relacionados con el número de personas que se encuentran en un determinado tipo de uso (en cuanto a cantidad y diversidad de aplicaciones utilizadas o la frecuencia de uso) yendo hacia el despliegue de modelos que pongan el foco en la mejora de las condiciones y la calidad de vida de las personas, especialmente cuando estas se encuentran en riesgo de exclusión por cualquier motivo.

Se trata, entonces, de avanzar, de sentar las bases para la puesta en marcha de acciones que tomen como punto de partida las necesidades e intereses de la ciudadanía, en las que las personas están implicadas desde el propio diseño, participando en todo el proceso para desarrollar alternativas innovadoras con alto potencial de impacto real en los diferentes espectros de la vida cotidiana: el empleo, la salud, los servicios sociales... Se trata de lograr un modelo de sociedad inclusiva y, por tanto, e-inclusiva en igualdad de condiciones para toda la población, en la que toda la ciudadanía esté capacitada y empoderada para tomar sus propias decisiones en cuanto a cómo aprovecha esas ventajas, en relación con cuál es su participación (activa, pasiva o “en ocasiones una y en ocasiones otra”) en la sociedad a la que pertenecen, es decir, en la sociedad de la información y el conocimiento actuales en la que las TIC son un elemento inherente.

7.

Marco estratégico

Situar el marco estratégico del informe extraordinario sobre *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi* supone la revisión de los principales desarrollos realizados a nivel mundial, europeo, nacional y autonómico (sin olvidar las referencias locales) así como las directrices que emanan de las políticas ejecutadas en estos ámbitos en relación con la e-inclusión y la e-participación.

En este capítulo se refleja el tratamiento que reciben ambos en los principales documentos, considerados referentes estratégicos en materia de sociedad de la información en los distintos contextos (mundial, europeo, nacional y autonómico).

7.1. Marco estratégico internacional

En el ámbito internacional se han analizado, de acuerdo a los objetivos del presente informe, las directrices, recomendaciones y compromisos adquiridos mediante la firma de la “**Declaración Ministerial de Riga**” y la “**Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información**”, aún vigentes.

Debe señalarse que ambos documentos son coetáneos (2005-2006) y, aunque sus objetivos deberían haber sido ya cumplidos, en la actualidad, a principios de 2012, no se han

logrado en su totalidad y, por ello, deben aún ser tenidos en cuenta en la formulación de cualquier acción gubernamental en materia de sociedad de la información por los países firmantes.

Ambos documentos abordan aspectos de especial relevancia para este informe, los compromisos relacionados con el logro de una **sociedad de la información inclusiva**.

En relación con la e-participación, la referencia expuesta en este informe es la “**Declaración Ministerial sobre E-government**” acordada en el marco de la **5ª Conferencia Ministerial sobre e-government desarrollada en Malmö** (Suecia) en 2009.

7.1.1. Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI)

Uno de los resultados de los trabajos de la segunda fase de la CMSI (Túnez, 2005) se obtiene el documento *Compromiso de Túnez*²⁶ que refleja los compromisos adoptados para *construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, abierta a todos y orientada al desarrollo*.

En relación con el objeto del presente informe, merecen especial mención la adopción de compromisos relacionados con garantizar la **inclusión** de toda la población en la SI, es decir, con lograr que toda la población se beneficie *de las oportunidades que puedan brindar las TIC* (párrafo 9), con eliminar las barreras que impidan el *acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la información* (párrafos 10 y 18).

Pero, sin duda, es necesario destacar el papel que se otorga a las TIC en relación con la justicia social, en cuanto que pueden en *impedir el aumento* (párrafo 13) *de las divisiones sociales y económicas y de las disparidades entre los países, las regiones y los individuos ricos, y los países, regiones e individuos pobres – incluidas las existentes entre hombres y mujeres; o en relación con la especial atención a los discapacitados (...) a fin de crear oportunidades digitales para todos (...)* (párrafo 18); *a las necesidades particulares de los grupos marginados y vulnerables de la sociedad, (...)* (párrafo 20); o el importante papel de la *plena participación de las mujeres en la Sociedad de la Información (...) para garantizar la integración y el respeto de los derechos humanos dentro de la misma* (párrafo 23).

En relación con la **participación** (aunque no existe referencia expresa a la participación de la población en la esfera pública) debe destacarse el párrafo 37 que expresa la necesidad de participar a todos los niveles para lograr que la SI beneficie a toda la población.

Estamos persuadidos de que nuestros objetivos pueden lograrse mediante la participación, la cooperación y la asociación de los gobiernos y otras partes interesadas, es decir, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales, y que la cooperación y la solidaridad internacional a todos los niveles son indispensables para que los frutos de la Sociedad de la Información beneficien a todos.

²⁶ Tunis Commitment. Documento WSIS-05/TUNIS/DOC/7-E de 18 de noviembre de 2005. Traducción al español <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>

Además, debe señalarse cómo se destacan las posibilidades que las TIC ofrecen para la participación de la población *en la ampliación y el intercambio de las bases del conocimiento humano (...) bases para la creación de una Sociedad de la Información totalmente integradora y orientada al desarrollo y de una economía del conocimiento que respete la diversidad cultural y lingüística* (párrafo 11); o su concepción como *instrumento eficaz (...) para propiciar la democracia, la cohesión social, la buena gobernanza y el estado de derecho, en los planos regional, nacional e internacional* (párrafo 15).

7.1.2. Declaración Ministerial de Riga (2006)

La firma de la Declaración Ministerial de Riga por parte de 34 países europeos expresa el firme compromiso de **promover una sociedad de la información inclusiva y sin barreras** para toda la población no solo desde la perspectiva del acceso y uso de las tecnologías sino como instrumento que fomenta la inclusión social y económica.

Con dicha firma se formaliza el acuerdo de prestar atención a las siguientes prioridades:

- Prestar atención a las necesidades (generales y laborales) de las personas mayores²⁷.
- Reducir la brecha digital geográfica²⁸.
- Mejorar la accesibilidad electrónica y facilidad de uso²⁹.
- Incrementar la alfabetización y las competencias digitales³⁰.
- Promover la diversidad cultural en relación a la inclusión³¹.
- Promover un gobierno electrónico inclusivo³².
- Movilizar los instrumentos adecuados³³.
Al mismo tiempo, se adquiere un compromiso en relación con el logro de los objetivos³⁴ plasmados en ella.
- Reducir a la mitad la brecha en el uso de Internet para el año 2010 para los grupos en riesgo de exclusión, como las personas mayores, personas con discapacidades y las personas desempleadas.
- Aumentar la cobertura de banda ancha (es decir, la disponibilidad de infraestructura de banda ancha) en Europa al menos el 90% en 2010.
- Asegurar que todos los sitios web públicos sean accesibles para el año 2010.
- Poner en marcha acciones en relación con la alfabetización digital y las habilidades digitales para 2008.
- Formular recomendaciones sobre estándares y enfoques comunes en materia de accesibilidad electrónica para 2007, convirtiéndose, para el año 2010, en obligatorios en los procesos de contratación pública.

²⁷ *Address the needs of older workers and elderly people.*

²⁸ *Reduce geographical digital divides by (...).*

²⁹ *Enhance eAccessibility and usability by (...).*

³⁰ *Improve digital literacy and competences.*

³¹ *Promote cultural diversity in relation to inclusion by (...).*

³² *Promote inclusive e-government by (...).*

³³ *Mobilise appropriate instruments by (...).*

³⁴ *Internet for all: EU ministers commit to an inclusive and barrier-free information society*, Press Release IP/06/769.

- Evaluar la necesidad de establecer medidas legislativas en el ámbito de la e-accesibilidad, y tener en cuenta los requisitos de accesibilidad en la revisión de los principios del marco regulador de las comunicaciones electrónicas en junio de 2006.

7.1.3. Declaración Ministerial sobre E-government (MALMÖ 2009)

La *Declaración Ministerial sobre E-government* firmada en Malmö en noviembre de 2009, recoge la visión, las prioridades políticas y los objetivos compartidos por 34 países en el continente europeo.

El espíritu de la declaración ministerial es que el e-government será utilizado para abrir la puerta a la Administración Pública y construir puentes entre las personas y sus respectivos gobiernos en una forma nueva e innovadora.

En ella se reconoce la expectativa de la ciudadanía europea y las empresas de que sus gobiernos sean más abiertos, flexibles y colaborativos en la prestación de servicios públicos en toda Europa. Por ello fija las prioridades para 2015 en relación con el desarrollo de servicios, herramientas y disposición de las condiciones técnicas y legales que posibiliten el empoderamiento de la ciudadanía y las empresas a través de servicios de e-government diseñados a partir de las necesidades de los usuarios, el mayor acceso a la información pública o el fortalecimiento de la transparencia; la movilidad en el mercado único de profesionales, estudiantes... en cualquier parte de la UE; el incremento de la eficacia y la eficiencia gracias al uso de la Administración electrónica, la mejora de los procesos organizacionales y la promoción de una economía sostenible.

Entre sus objetivos y las recomendaciones a las administraciones públicas, esta declaración insta, no solo a la necesaria colaboración interadministrativa y con terceras partes, sino también a la aplicación de principios de transparencia en los procesos administrativos, así como a incrementar la capacidad de reutilización de la Información del sector público o a la consideración de la innovación como parte integral del modo de trabajar en los servicios de e-government. Además del uso de especificaciones abiertas para el desarrollo servicios, basados en las necesidades reales de la ciudadanía, siempre desde la perspectiva de la sostenibilidad medioambiental.

7.2. Marco estratégico de la Unión Europea

En el contexto de la Unión Europea se aborda, en relación con el objeto del presente informe, las prioridades, objetivos, retos y líneas de acción emanan de los principales documentos europeos en materia de sociedad de la información.

Así, se expone a continuación los resultados del análisis de la *“Agenda Digital para Europa”*, el Programa *ICT – PSP (ICT Policy Support Programme)*, el ejercicio *“DAE Going Local”* que abordan, en lo que a este informe se refiere y de forma principal, cuestiones que afectarán al nivel de **e-inclusión** de la ciudadanía europea (además de las empresas, las administraciones públicas y la sociedad civil).

En relación con la **e-participación**, la referencia analizada es el *“E-government Action Plan 2011-2015”* que se asienta sobre la base de la *“Declaración Ministerial sobre E-government (Malmö 2009)”* analizada anteriormente.

7.2.1. Agenda Digital para Europa (ADE)

La estrategia europea en materia de sociedad de la información denominada *“Agenda Digital para Europa” (ADE)* es una de las 7 iniciativas emblemáticas de la estrategia de crecimiento europeo “Europa 2020” para la década actual. Esta, al igual que el resto de las iniciativas, es considerada motor del crecimiento y el empleo en Europa.

Esta agenda se ha elaborado a partir de amplias consultas públicas y de las aportaciones de diversos informes³⁵, proponiendo los objetivos y las acciones clave para todo el contexto de la Unión Europea, tomando el relevo a la iniciativa i2010 (y a las que antecedieron a esta: eEurope2005, eEurope2002 y eEurope) de la que es su sucesora, así como las medidas que urge adoptar para que Europa pueda crecer de forma inteligente, sostenible e incluyente.

El propósito de la ADE es *definir la función capacitadora esencial que deberá desempeñar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) si Europa quiere hacer realidad sus ambiciones para 2020*³⁶.

Se trata de propuestas que establecen el marco (y la base) para el logro de transformaciones hacia una sociedad y una economía crecientemente digitales. Para ello se identifican, en primer lugar, los 7 obstáculos más importantes, entre los que se incluyen las *carencias en la alfabetización y la capacitación digitales o la pérdida de oportunidades para afrontar los retos sociales*, además de otros impedimentos relacionados con la falta de infraestructuras, la interoperabilidad entre ellas o la desconfianza e inseguridad en las redes.

En base a estos aspectos problemáticos se estructuran las acciones clave de la ADE repercutiendo sobre las tres dimensiones de crecimiento de “Europa 2020” (inteligente³⁷, sostenible e integrador). Estos aspectos problemáticos sobre los que se organizan las acciones clave son, según el propio texto de la Comunicación (COM (2010) 245 final/2):

³⁵ La agenda digital se basa en amplias consultas, y en particular en las aportaciones del Informe sobre Competitividad Digital 2009 (COM 2009)390, en la consulta pública efectuada por la comisión en 2009 sobre las futuras prioridades en TIC, en las conclusiones del Consejo TTE de diciembre de 2009, la consulta y la estrategia Europa 2020, y en la *ICT Industry Partnership Contribution to the Spanish Presidency Digital Europe Strategy*, en el Informe por propia iniciativa del Parlamento Europeo sobre *2015.eu* y de la declaración acordada en la reunión ministerial informal celebrada en Granada en abril de 2010.

³⁶ COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES “Una Agenda Digital para Europa” (COM(2010) 245 final/2).

³⁷ No obstante, debe señalarse que la información sobre la ADE se ubica (en el portal web de la estrategia “Europa 2020”) en la prioridad “crecimiento inteligente” que, entre otros ámbitos, se ocupa de la sociedad digital (utilizar las tecnologías de la información y la comunicación).

(Tabla 5)

Acciones clave de la ADE: problemática y justificación

| Problemáticas | Justificación |
|---|--|
| Un mercado único digital dinámico | Ya es hora de que un nuevo mercado único permita acceder a las ventajas de la era digital |
| Interoperabilidad y normas | Para construir una verdadera sociedad digital, es necesaria una interoperabilidad efectiva entre los productos y servicios de TIC |
| Confianza y seguridad | Los europeos no adoptarán una tecnología en la que no confíen; la era digital no es ni el «gran hermano» ni el «salvaje oeste cibernético» |
| Acceso rápido y ultrarrápido a Internet | Necesitamos un Internet muy rápido para que la economía crezca vigorosamente y genere puestos de trabajo y prosperidad, así como para garantizar que los ciudadanos puedan acceder a los contenidos y servicios que desean |
| Investigación e innovación | Europa debe invertir más en I+D y garantizar que nuestras mejores ideas lleguen al mercado |
| Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales | La era digital debe significar autonomía y emancipación; los antecedentes o la capacitación no deben constituirse en barreras para acceder a este potencial |
| Beneficios que hacen posibles las TIC para la sociedad de la UE | Un uso inteligente de la tecnología y la explotación de la información nos ayudará a afrontar los retos que tiene planteados la sociedad, tales como el cambio climático y el envejecimiento de la población |

En relación con la e-inclusión, la “Agenda Digital para Europa” propone la puesta en marcha de acciones en relación con el **fomento de la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales** que permitan a la población, no solo mejorar su empleabilidad, sino también, *aprender, crear, participar y abordar con confianza y discernimiento el uso de los medios de comunicación digitales y el desarrollo de servicios digitales incluyentes, accesibles y usables, que posibiliten a la totalidad de la población (independientemente de sus características diferenciales) su acceso y disfrute. Se trata, en definitiva de reducir la brecha digital ayudando a que los miembros de los grupos sociales desfavorecidos a participar más en pie de igualdad en la sociedad digital (incluidos los servicios de interés directo para ellos, por ejemplo en los ámbitos del aprendizaje, la Administración pública o la salud en línea) y a salir de su condición desfavorecida incrementando su empleabilidad.*

Algunas de estas acciones clave son:

- Propondrá la alfabetización y las competencias digitales como prioridad para el Reglamento del Fondo Social Europeo (2014-2020)³⁸.
- Desarrollará herramientas que permitan identificar y reconocer las competencias de los profesionales y usuarios de las TIC (...)³⁹.
 - Propondrá indicadores de competencias digitales y alfabetización mediática para toda la UE.

³⁸ Acción clave 10 según la redacción de la COM (2010) 245 Final/2.

³⁹ Acción clave 11 según la redacción de la COM (2010) 245 Final/2.

- Convertirá la alfabetización y la capacitación digitales en una prioridad de la iniciativa emblemática “Nuevas cualificaciones para nuevos empleos”⁴⁰.
- Promoverá una mayor participación de las mujeres jóvenes o que se reincorporen al trabajo en la fuerza laboral de las TIC respaldando los recursos de formación basados en la web, el aprendizaje electrónico basado en juegos y las redes sociales.
- Presentará propuestas encaminadas a garantizar que los sitios web del sector público (y los que presten servicios básicos al ciudadano) sean plenamente accesibles para 2015.
 - Evaluará sistemáticamente la accesibilidad en las revisiones de la legislación emprendidas al amparo de la agenda digital.
 - Facilitará en cooperación con los Estados miembros y las partes interesadas pertinentes, un memorándum de acuerdo sobre el acceso digital para las personas con discapacidad que se ajuste a la convención de las Naciones Unidas.

Instando a los Estados miembros a:

- Aplicar unas políticas a largo plazo sobre capacitación y alfabetización digitales y promover los incentivos pertinentes para las PYME y los grupos desfavorecidos.
- Aplicar, a más tardar en 2011, las disposiciones relativas a la discapacidad del marco de las telecomunicaciones y de la directiva sobre servicios de medios audiovisuales.
- Integrar el aprendizaje electrónico en las políticas nacionales para la modernización de la educación y la formación, incluyendo los planes de estudios, y evaluar los resultados del aprendizaje y el desarrollo profesional de profesores y formadores.

Con el fin de, gracias a la acción conjunta, lograr, en el ámbito de la **inclusión digital** los siguientes objetivos:

- Aumentar la utilización regular de Internet de un 60% a un 75% en 2015 y, entre los colectivos desfavorecidos, de un 41% a un 60% (la base de referencia son las cifras de 2009).
- Disminuir a la mitad la parte de población que nunca ha usado Internet para 2015 (hasta un 15%) (base de referencia: en 2009, un 30% de personas con edades comprendidas entre los 16 y los 74 años no había usado nunca Internet).

Ahora bien, la **e-participación** no posee mención explícita en la Agencia Digital para Europa en relación con la esfera pública, a pesar de que la misma ha sido sometida a un proceso de consulta pública (y se sigue sometiendo), así como las conclusiones del informe sobre la competitividad digital de Europa - Principales logros de la estrategia i2010 entre 2005 y 2009. Este informe señala, entre los retos que aún deben acometerse, y que se sitúan en la base de la ADE:

Europa necesita una nueva agenda digital para hacer frente a los retos que van surgiendo, crear una infraestructura

⁴⁰ Otras acciones según la redacción de la COM (2010) 245 Final/2.

de primera categoría y explotar plenamente el potencial de Internet como motor del crecimiento y como base para la innovación abierta, la creatividad y la participación.

La acción preparatoria para la participación electrónica (e-participación) muestra de qué forma el uso de las nuevas tecnologías puede conducir a una mayor participación pública, proporcionando a los ciudadanos nuevas herramientas que les permiten hacer oír su voz⁴¹.

7.2.2. ICT Policy Support Programme (ICT PSP)

Consideramos conveniente, en el contexto de la Unión Europea, incluir aquí el *ICT Policy Support Programme* (ICT PSP), uno de los tres programas específicos del CIP (*Competitiveness and Innovation framework Programme*) para los años 2007-2013. Cuyo objetivo es estimular el crecimiento inteligente, sostenible e incluyente acelerando la apropiación más amplia y el mejor uso de innovadoras tecnologías y contenidos digitales por los ciudadanos, gobiernos y empresas.

Este programa, que presta apoyo en la realización de la ADE, pone el énfasis en las áreas de interés público, en relación con **las aportaciones que las TIC pueden realizar a los desafíos sociales de la Europa actual** (salud, envejecimiento, inclusión, eficiencia energética, movilidad sostenible, preservación de la cultura, aprendizaje y la mejora de la eficiencia de las administraciones públicas).

Si bien, el ICT PSP se orienta, principalmente a los desarrollos de empresas, administraciones públicas y otros agentes económicos y sociales, se incluye en este informe por el valor que los modelos, aplicaciones y servicios desarrollados suponen, una vez distribuidos, en el uso, la apropiación y la participación de la ciudadanía.

Actualmente, el borrador del [Programa de Trabajo para 2012](#) (WP2012) pone el foco de la convocatoria de propuestas piloto en 5 temas (alineados con las acciones clave incluidas en la ADE). A continuación, se refleja, para cada uno de ellos, los aspectos relacionados con el objeto del presente informe (e-inclusión y e-participación):

- **TIC para ciudades inteligentes (*smart cities*):** el papel de las TIC para la movilidad inteligente, además del desarrollo de una nueva generación de aplicaciones y servicios basados en web que potencien los estándares y plataformas abiertas.
- **Contenido digital, apertura de datos y creatividad:** la promoción de la creación, producción y distribución de contenidos y servicios digitales, garantizando el acceso de toda la ciudadanía a los recursos culturales de Europa; experimentado con modelos, aplicaciones y servicios innovadores para la reutilización, creativa, de los recursos culturales, incidiendo sobre la importancia de la apertura y armonización de la Información del Sector Público (ISP)

⁴¹ COM (2009) 360 Final Informe sobre la competitividad digital de Europa. Principales logros de la estrategia i2010 entre 2005 y 2009. En relación con el objetivo "Una sociedad de la información que sea integradora, ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida" (pilar: "Velar por que todos los ciudadanos se beneficien de las TIC").

en formatos transparentes, eficaces y no discriminatorios; y contribuyendo al **fomento de la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales** para modernizar la educación mediante la incorporación (transversal) del eLearning en los sistemas educativos nacionales.

- **TIC para la salud, el buen envejecimiento y la inclusión:** en cuanto al potencial de las TIC en el envejecimiento activo y saludable de la población, yendo desde la promoción y prevención de la salud, hasta el cuidado y el tratamiento, pasando por la independencia y la inclusión social de las personas mayores a través del desarrollo y la construcción de redes y comunidades, la capacitación de los agentes en inclusión social, el desarrollo de servicios de telemedicina.
- **Gobierno y servicios públicos innovadores:** relacionados con la interoperabilidad, emitiéndose referencias a los servicios y estructuras de participación en la esfera pública a través de las TIC.
- **E-servicios confiables y otras acciones:** en relación con el despliegue de la banda ancha para toda la población, así como la promoción de nuevas aplicaciones y servicios basados en web y el desarrollo de soluciones prácticas para abordar las amenazas para promover una economía en línea y que, por otro lado, generan inseguridad en la utilización de los servicios por parte de la ciudadanía.

7.2.3. E-government Action Plan 2011-2015

Sobre la base de la Declaración Ministerial sobre E-government de Malmö se establece el Plan de Acción de E-government de la UE para el periodo 2011-2015, que apoya y complementa a la ADE contribuyendo a la generación de la economía sostenible e incluyente basada en el conocimiento.

Las prioridades del plan se sitúan en:

- **El empoderamiento de la ciudadanía y las empresas** para lograr el objetivo de que el 50% de las y los ciudadanos y el 80% de las empresas utilicen la Administración electrónica en 2015 a través de acciones de soporte al desarrollo de servicios personalizados; la colaboración y el intercambio de conocimientos y experiencia para el desarrollo de estos servicios; el desarrollo de herramientas y mecanismos de soporte para la reutilización de la información del sector público y la transparencia de la Administración pública y, además, la participación de la ciudadanía y las empresas en la política.
- **El refuerzo de la movilidad en el mercado único** a través de servicios y herramientas que posibiliten la interoperabilidad de los sistemas, la prestación de servicios transfronterizos, el intercambio de buenas prácticas, etc., así como la libre circulación.
- Posibilitar la **eficiencia y eficacia de gobiernos y administraciones** avanzando hacia un cambio organizacional basado en la transformación y agilización de los procesos (reducción de la carga administrativa, autenticación única, etc.), así como en la colaboración, el intercambio de buenas prácticas, experiencias y recursos (personales) que, además, apoyen el desarrollo de un "gobierno verde".

- Crear las **condiciones previas** necesarias para desarrollar el e-government, para la colaboración, electrónica, entre los Estados miembros de una forma segura y eficiente a través de acciones de desarrollo (desde la innovación), despliegue y la interoperabilidad (en base a especificaciones abiertas) de las infraestructuras, los servicios y las aplicaciones TIC de forma inclusiva.

Se trata, sin duda, de acciones cuyos resultados (herramientas y servicios) sientan las bases para aumentar las posibilidades de e-inclusión de la población pero, sobre todo, de e-participación en la esfera pública. Evidentemente se requiere, además, que se haya difundido su existencia y operativa y, esencialmente, se haya alcanzado un aceptable grado de confianza por parte de la población en su uso que, por otro lado, requerirán de capacitación para realizar un uso efectivo (y eficaz) de estas herramientas y servicios.

7.2.4. “Agenda Digital para Europa: Acción Local”-DAE Going Local Exercise

El llamado “DAE Going Local Exercise” es la iniciativa que traslada la ADE a los diferentes países miembros de la Unión Europea. Se trata de un importante ejercicio de participación ciudadana, que ponen en marcha mecanismos para asesorar y realizar el seguimiento sobre la planificación e implementación de la ADE en los diferentes territorios.

Se concreta en visitas a los Estados miembros y en el establecimiento de debates (con un uso ambicioso de los medios sociales) para construir y mantener una comunidad *online*. Durante el año 2010 las visitas aumentaron la concienciación sobre la Agenda Digital, en 2011 se centraron en recopilar información sobre la implementación de la Agenda en cada país.

Si bien no está disponible el informe de evaluación del ejercicio 2011, sí consideramos necesario tener en cuenta algunas conclusiones del correspondiente informe de 2010⁴². El ejercicio ha sido bien recibido con una alta participación pero se requiere un compromiso activo en la aplicación constante de la DAE a nivel de los Estados miembros más allá de la “voluntad compartida” y la “visión común”. Por otro lado, los agentes locales requieren un seguimiento y supervisión continua por parte de la DAE y demandan que, en sucesivas ocasiones, no se abordara la totalidad de la Agenda sino que se centrara en cuestiones específicas con objetivos y acciones bien definidas.

Tanto es así que, en el caso de España y en 2011, fue organizado en torno al análisis sobre cuál es la situación actual del país en relación con contenidos digitales, e-gobierno, innovación social y espectro y el debate sobre las acciones necesarias y las iniciativas desarrolladas, en esos ámbitos, a nivel local y nacional.

7.2.5. Internet Governance (Council of Europe Strategy 2012-2015)

Presentada por el Consejo de Europa el 15 de marzo de 2012, la estrategia Internet Governance se centra en la protección y

el respeto de los derechos de las personas usuarias, el Estado de derecho y la democracia en la red.

La estrategia fue aprobada por el Comité de Ministros, en alineación con el [Committee of Ministers 2011 Declaration on Internet Governance Principles](#) y sus recomendaciones, e impulsa que todas las partes implicadas unan sus esfuerzos para hacer de Internet un espacio abierto y centrado en la ciudadanía.

A través de sus 40 líneas de actuación, enfatiza en algunas prioridades como:

- Protección y empoderamiento del menor y la juventud en la red.
- Un Internet seguro (lucha coordinada y en colaboración contra el cibercrimen).
- Universalidad, integridad y apertura de Internet.
- Maximizar el potencial de Internet y promover la democracia y la diversidad cultural.
- La protección de datos y la privacidad.
- Maximizar los derechos y las libertades de las personas usuarias de Internet.

7.3. Marco estratégico nacional

7.3.1. Agenda Digital para España

El Gobierno de España ha decidido desarrollar una Agenda Digital para España (ADE) como marco de referencia para establecer la hoja de ruta en materia TIC y de Administración electrónica. Asimismo, este documento, aprobado por el Consejo de Ministros de 15 de febrero de 2013, pretende:

- establecer la estrategia de España para alcanzar los objetivos de la Agenda Digital para Europa;
- maximizar el impacto de las políticas públicas en TIC para mejorar la productividad y la competitividad;
- transformar y modernizar la economía y sociedad española mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por ciudadanos, empresas y administraciones.

Para ello, la Agenda Digital para España se estructura en torno a 6 grandes objetivos o líneas de trabajo:

- Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.
- Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española.
- Mejorar la e-administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos.
- Reforzar la confianza en el ámbito digital.
- Impulsar el sistema de I+D+i en tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

La Agenda Digital para España se ha construido a partir de un [sistema de participación](#) que, a diferencia de los utilizados en otras ocasiones (como por ejemplo borrador de la [Ley de Transparencia del Gobierno de España](#)) permite a la

⁴² Report on the assessment of the Digital Agenda for Europe (DAE) Going Local Exercise. [Final Report, December 2010](#).

ciudadanía comentar las medidas del documento borrador, y poder ver las respuestas a dichos comentarios, así como los comentarios de otras personas usuarias.

Entre las medidas propuestas en dicho documento de la ADE que resultan de especial interés para los focos abordados en el presente informe extraordinario, destacan:

- Elaboración en seis meses (desde la entrada en vigor de la Agenda Digital para España) de una estrategia de inclusión digital 2013-2015, con el objetivo de incorporar a la sociedad de la información a los colectivos más desfavorecidos y con menor nivel de utilización de Internet.
- Plan para aumentar la accesibilidad de Internet en España, en el que se contempla:
 - Garantizar que todos los servicios públicos digitales de las administraciones sean accesibles y cumplan con las normas de accesibilidad internacionales.
 - Incluir materias relacionadas con la accesibilidad en el currículo formativo universitario y en los profesionales TIC.
 - Promover la integración de soluciones TIC que faciliten el acceso a Internet a personas con algún tipo de diversidad funcional.
- Plan de alfabetización digital para seguir impulsando los programas de formación y alfabetización digital, con especial foco en los colectivos más desfavorecidos.
- Favorecer la participación de la sociedad civil para la inclusión digital a través de fórmulas de cooperación público-privada para el desarrollo de programas y proyectos de inclusión digital, facilitando que las empresas desarrollen acciones de responsabilidad social corporativa en esta materia.

7.3.2. Plan Avanza2 (Estrategia 2011-2015)

La Estrategia 2011-2015 del Plan Avanza2, se aprueba una vez se ha alcanzado buena parte de los objetivos planteados por su antecedente, el *Plan Avanza (2006-2010)*⁴³ con la intención de cubrir la necesidad de seguir avanzando hacia una sociedad del conocimiento. Esta segunda etapa, de continuidad, mantiene las actuaciones en ejecución y actualiza los objetivos del plan anterior para adecuarlos a los retos actuales de la sociedad.

Si en la primera fase se perseguía recuperar el retraso de España respecto de la Unión Europea, especialmente en cobertura y conectividad, la fase 2 pretende situar a España en una posición de liderazgo en el desarrollo y uso de productos y servicios TIC avanzados, incluyendo, además, un *punto de vista social, ya que fomentar la Sociedad de la Información es, también, apostar porque todas las personas se beneficien de los avances tecnológicos con independencia de cuál sea su edad, género, residencia o capacidad física, psíquica o económica*. Por ello, se ha modificado la estructura del plan (en la fase 1) pasando de 4 áreas de actuación generalistas: ciudadanía digital, economía digital, servicios públicos digitales y nuevo contexto

⁴³ *Plan Avanza (2006-2010) para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades y Ciudades Autónomas.*

digital, a través de cinco ejes de actuación más concretos: infraestructuras, confianza y seguridad, capacitación tecnológica, contenidos y servicios digitales y desarrollo del sector TIC, que reflejan la nueva orientación de la actuación gubernamental enmarcada dentro de las iniciativas europeas (Agenda Digital Europea).

Para ello, se plantean más de 180 medidas que, organizadas a partir de 34 retos identificados en los diferentes ejes, y sumados a la propuesta de cambios normativos pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- 0.1. Promover procesos innovadores TIC en las AA.PP.
- 0.2. Extender las TIC en la sanidad y el bienestar social.
- 0.3. Potenciar la aplicación de las TIC al sistema educativo y formativo.
- 0.4. Mejorar la capacidad y la extensión de las redes de telecomunicaciones.
- 0.5. Extender la cultura de la seguridad entre la ciudadanía y las empresas.
- 0.6. Incrementar el uso avanzado de servicios digitales por la ciudadanía.
- 0.7. Extender el uso de soluciones TIC de negocio en la empresa.
- 0.8. Desarrollar las capacidades tecnológicas del sector TIC.
- 0.9. Fortalecer el sector de contenidos digitales.
- 0.10. Desarrollar las TIC verdes.

La revisión de las medidas propuestas desde la óptica de la relevancia en relación con la e-inclusión y la e-participación, hace necesario señalar que este cambio de modelo refleja la intención de conseguir que la totalidad de la población (con especial énfasis en la incorporación de las personas con discapacidad y de mayor edad –además de las PYMES–) se beneficie de las ventajas de la sociedad de la información.

De hecho, la disponibilidad, y extensión a toda la ciudadanía, de **infraestructuras** de telecomunicaciones adecuadas (eje 1 “Infraestructuras”), *permite luchar contra la brecha digital y de género* (y contra cualquier otra derivada de la pertenencia a un colectivo en riesgo de infoexclusión), *ofrecer servicios electrónicos avanzados a la ciudadanía (...)*.

Del mismo modo, **fomentar la confianza en las TIC entre la ciudadanía y concienciar sobre la utilidad y seguridad** (eje 2 “confianza y seguridad”), facilitando una mayor confianza de los usuarios hacia ese canal de distribución de información, productos y servicios de todo tipo, contribuirá a una mayor apropiación de las tecnologías y los servicios puestos a disposición de la ciudadanía.

Por otro lado, es evidente, el rol que las medidas incluidas en el eje 3 “capacitación tecnológica” desempeña en las posibilidades de e-inclusión y e-participación de la ciudadanía. La **capacitación** es uno de los pilares de la sociedad de la información, sin conocimientos, sin habilidades, sin competencia digital, la población no podrá ser partícipe de las herramientas que se ponen a su disposición. Por ello, el Plan Avanza2 ha dedicado (y sigue dedicando) una buena parte de su presupuesto al desarrollo de acciones que formen a la población en el uso y la aceptación de las TIC, así como

en la utilización de los servicios digitales, especialmente por aquella parte de la ciudadanía en riesgo de exclusión digital, fomentándose, además, la igualdad de género en la red (contribuyendo así a la reducción de la brecha digital de género).

En cuanto al eje 4 “contenidos y servicios digitales” debe señalarse la importancia de que desde este plan se impulse la industria de los contenidos digitales realizando esfuerzos *por asegurar la accesibilidad de los contenidos desarrollados*; se apoye a las EELL en la plena adaptación a la Ley de Acceso *garantizando la no exclusión de aquellos ciudadanos pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión* y la atención a las demandas de mejores servicios, mayor seguridad y participación de la población; se proponga la necesidad de que los nuevos servicios (en educación, en salud...) cumplan criterios de accesibilidad e interoperabilidad; además de impulsar la transformación de la Administración pública, evolucionando hacia un modelo de gobierno abierto, lo que supone, sin duda, un importante cambio cultural, que implica la puesta en marcha de *una nueva estrategia de interacción entre la Administración pública y sus administrados, caracterizada por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos*.

Por último, desde el eje 5 “desarrollo industrial del sector TIC” se *busca apoyar el desarrollo de nuevos productos, procesos, aplicaciones, contenidos y servicios TIC* que se pondrán al servicio de la ciudadanía, las empresas, la sociedad civil, las AA.PP., etc.

7.4. Marco estratégico autonómico

La **Agenda Digital de Euskadi 2015 (AD@15)**, aprobada en julio de 2012, es la denominación del nuevo plan en materia de sociedad de la información. Este plan se orienta a alcanzar que la sociedad vasca dé un salto cualitativo convirtiéndose en referente poniendo las TIC al servicio del bienestar y de la mejora de la calidad de vida. Por ello, el Gobierno Vasco ha llevado a cabo un amplio proceso de consulta pública abierto a toda la población para su construcción.

Según **comunicaciones** del Gobierno Vasco, en su elaboración ha participado un centenar de personas, se han recogido más de 400 ideas que se han concretado en 101 iniciativas y proyectos contemplados en la agenda digital.

Según estas mismas fuentes, con la puesta en marcha de la Agenda Digital de Euskadi 2015, el Gobierno Vasco comienza la implementación de la estrategia que permitirá a la ciudadanía vasca, entre otras cosas, la posibilidad de:

- Navegar a más de 30 Mbps en todos los municipios de Euskadi, con tarifas accesibles.
- Participar activamente, a través de las TIC, en las decisiones sociales y políticas de Euskadi.
- Acceder de manera ubicua a una amplia gama de servicios digitales avanzados a través dispositivos móviles y a alta velocidad.
- Conocer de manera transparente el destino de los recursos que gestiona la Administración pública vasca.
- Utilizar servicios y realizar operaciones a través de Internet con unos niveles de seguridad muy elevados.

- Mejorar sensiblemente el bienestar y la calidad de vida de familiares que se encuentren en condiciones de dependencia, a través de las TIC, así como el de los enfermos crónicos.
- Acceder *online* desde cualquier ubicación a una gran cantidad de información y servicios, y realizar trámites con la Administración pública durante las 24 horas del día.
- Acceder a una amplia variedad de contenidos digitales de alto valor añadido.

Para ello, la Agenda Digital de Euskadi 2015 se estructura en torno a 4 grandes ámbitos (**fuelle: IREKIA**):

- **Una comunidad digital:** la meta es lograr una ciudadanía compuesta por personas que interactúan en la red con responsabilidad, en igualdad de oportunidades, con una elevada capacitación tecnológica. Aquí se incluyen proyectos como Metaposta, pionero en España.
- **E-empresa:** el objetivo es garantizar que las empresas vascas, independientemente de su tamaño, incrementen su competitividad y productividad gracias a las TIC de nueva generación.
- **Servicios digitales avanzados y accesibles:** de modo que la Administración pública vasca provea a la ciudadanía y a las empresas de servicios públicos digitales avanzados de alto impacto.
- **Infraestructuras:** para garantizar que ciudadanía, empresas y Administración vascas accedan a servicios digitales avanzados a velocidades ultrarrápidas, con elevados niveles de seguridad, a precios asequibles y desde cualquier lugar. Un ejemplo, es el protocolo firmado la semana pasada entre el gobierno, Kutxabank y cuatro operadores.

Con anterioridad, el ejecutivo vasco ha articulado su acción a través del **PESI 2010**, el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información cuyos soportes se alinean con los retos planteados en el Plan Avanza o la Agenda Digital Europea: la confianza y la seguridad digital; la interoperabilidad de las infraestructuras; y la integración y accesibilidad social para todas las personas y organizaciones. Para ello trabaja en tres ámbitos de actuación, por un lado la **capacitación** en competencias, por otro lado la oferta de **servicios públicos** y privados **avanzados** y, por último, la creación y desarrollo de **infoestructuras** de soporte (plataformas, seguridad, estándares, estructuras y dispositivos).

Un país con identidad propia y cohesionado, formado por personas y organizaciones, empresariales y sociales, altamente competentes, respetuosas con el medio ambiente, capaces de transformar continuamente sus actividades profesionales, personales y sociales haciendo uso pleno de múltiples medios tecnológicos de información y comunicación; donde se fomenta y posibilita el trabajo en red, el acceso al conocimiento y su aplicación participativa en el sector privado y público, y la presencia de los agentes y de la sociedad, los recursos turísticos y la cultura vasca en el mundo; y donde se accede a servicios públicos y privados avanzados soportados en esas mismas tecnologías, que favorecen la productividad y redundan en una mejora de la calidad de vida.

Visión del PESI 2010

Para conseguir su visión, el PESI plantea 5 metas, cuyo despliegue se materializa a través de la puesta en marcha de 5 iniciativas, que comprenden 18 programas de actuación, y que agrupan un amplio número de proyectos, a las que hay que añadir una sexta iniciativa “agendas digitales institucionales” y una séptima una séptima iniciativa, de implantación, seguimiento y evaluación referida al propio plan.

Esas 5 metas y las correspondientes iniciativas de aplicación al objeto del presente informe son:

1. **Ciudadanía activa:** un país cohesionado cuyos ciudadanos y ciudadanas serán competentes tanto para utilizar contenidos y servicios digitales avanzados como, especialmente, para colaborar activamente en su creación y desarrollo y ponerlos al servicio del bienestar individual y colectivo. Con este objetivo se desarrollan programas de actuación (“Aprendizaje a lo largo de la vida”, “Centro educativo 2010”, “Mi hogar en Internet”, “Inclusión” y “Participación ciudadana”) de cuyos resultados dependen, sin ninguna duda, la información contenida en este informe.

Debe tenerse en cuenta que en ninguno de los documentos estratégicos expuestos anteriormente se ha abordado de forma explícita el diseño de acciones orientadas a la capacitar a la ciudadanía, dotarla de instrumentos y herramientas en materia de **participación ciudadana**.

2. **Servicios públicos digitales avanzados** cuyo desarrollo se realiza en colaboración con el *Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010 (PEAGE)* y el *Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 (PIT)*. En este proceso de digitalización de la Administración el PESI aporta la perspectiva social estableciendo los principios para su desarrollo, especialmente en su orientación a la ciudadanía para incrementar su calidad de vida.

3. **Infoestructuras:** promoviendo que la ciudadanía, las empresas y las administraciones vascas puedan acceder a los servicios y herramientas que la SI pone a su disposición independientemente del lugar en el que se encuentren, a través de múltiples canales y dispositivos, siempre con altos niveles de seguridad. Todo ello atendiendo a los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal desde el propio diseño de las infoestructuras.

No podemos dejar de mencionar la iniciativa **Empresa innovadora** destinada a que las empresas vascas utilicen intensiva y extensivamente las TIC, ya que de su colaboración y el incremento de su competencia podrán desarrollar productos y servicios innovadores de los cuales se apropiará y beneficiará la población vasca.

Por último, la iniciativa **Euskadi en la red** que pretende mantener una presencia rica, dinámica y continua del Euskera y la cultura vasca en Internet y los medios digitales que, aunque implican principalmente a las administraciones con competencias en cultura y turismo, a las fundaciones y asociaciones y otras entidades relacionadas con la cultura, envuelve a la ciudadanía, especialmente en relación con el potencial que los servicios de la web 2.0 proporcionan para potenciar la marca “Euskadi en la red” entre toda la población.

Es necesario señalar, en el contexto del País Vasco, la importancia del **acuerdo** por el que se aprueba el “Calendario de planes y actuaciones significativas del Gobierno de la IX Legislatura 2009-2013” en relación con la incorporación de *la apertura del Gobierno hacia la participación ciudadana* como uno de los principios básicos (junto a la transparencia, el seguimiento y la evaluación) que deben incorporarse en el *procedimiento para la elaboración, tramitación, aprobación, seguimiento y evaluación de los Planes y Actuaciones significativas*. Para ello la Secretaria General de Coordinación del Gobierno Vasco elaboró el documento *“Orientaciones para la elaboración de Planes de Gobierno por los Departamentos”*.

8.

Brecha digital de acceso

La brecha digital de acceso es el término acuñado para referirse a las desigualdades generadas en función del acceso a las TIC.

Es, junto a la brecha de uso, una de las aristas de la brecha digital más estudiada y documentada. Desde hace años, los diferentes gobiernos y organizaciones han realizado esfuerzos importantes por desarrollar modelos de estudio e indicadores estadísticos que permitan obtener datos fiables sobre el grado de acceso de la población a las TIC, permitiendo así su análisis comparativo con otros territorios, así como su estudio evolutivo a lo largo de los años.

Actualmente, es asumida como una de las brechas que se encuentran prácticamente superadas, ya que el despliegue de infraestructuras TIC, así como el equipamiento tecnológico de la población se han incrementado de forma significativa en los últimos años.

Caer en esta asunción (superación de brecha de acceso) es sencillo, debido a que actualmente el interés se centra sobre todo en las nuevas herramientas, en los nuevos usos de las TIC. En cambio, descuidar la brecha digital de acceso, o darla por superada, puede ser un error muy grave.

En un momento en el que prácticamente todos los gobiernos de los países desarrollados hablan de e-administración, gobierno abierto y e-participación, y de las múltiples virtudes de las TIC para el desarrollo de sus economías y sociedades, no debemos perder de vista algunos datos que, a modo de ejemplo, deben servir para llamar nuestra atención:

El 30% de los hogares europeos (con al menos una persona de entre 16 y 74 años) no disponen de conexión a Internet.⁴⁴

⁴⁴ Fuente: Digital Agenda Scoreboard http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/graphs/index_en.htm. Consulta realizada en diciembre de 2011 para la media UE27.

En el caso de Euskadi, esta cifra asciende hasta el 34,2% (familias vascas con al menos una persona de entre 16 y 74 años que no disponen de conexión a Internet). Este porcentaje aumenta hasta el 73,4% en Euskadi en el caso de las familias en las que vive al menos una persona con una edad comprendida entre 65 y 74 años.

El presente capítulo tiene como principal objetivo el dar respuesta a dos grandes preguntas: “¿quiénes son las personas que sufren principalmente la brecha digital de acceso?” y “¿cuáles son las barreras, o inhibidores que les impiden acceder a las TIC?”.





Para ello, comenzamos con un análisis breve de situación, a modo de imagen fija, sobre la disponibilidad de infraestructuras y equipamiento TIC en Euskadi.

8.1. Visión general de infraestructuras y equipamiento TCI en Euskadi

Uno de los pilares básicos para garantizar la democratización en el acceso a las TIC es el despliegue de infraestructuras tecnológicas.

(Tabla 6)

Telefonía fija





| TELEFONÍA FIJA | | | |
|---|-------------|--------------------------------|-----------------|
| | | Nº total de líneas en servicio | Líneas/100 hab. |
|  | Araba/Álava | 152.193 | 48 |
|  | Gipuzkoa | 345.988 | 48,9 |
|  | Bizkaia | 564.897 | 49 |
|  | España | 20.205.506 | 43 |

Fuente: CMT, Informe Provincias, diciembre 2011.

Los tres territorios históricos concentran una tasa de **penetración de telefonía fija** superior a la media estatal. Según los datos de la CMT, Euskadi cuenta con 1.063.078 líneas de telefonía fija en servicio, lo que representa el 5,26% del total de líneas en servicio de España.

(Tabla 7)

Telefonía móvil

| TELEFONÍA MÓVIL | | | |
|---|-------------|-------------------------------------|-----------------|
| | | Nº total de líneas móviles postpago | Líneas/100 hab. |
|  | Araba/Álava | 216.633 | 68,3 |
|  | Gipuzkoa | 472.144 | 66,8 |
|  | Bizkaia | 771.674 | 66,9 |
|  | España | 31.460.633 | 66,9 |

Fuente: CMT, Informe Provincias, diciembre 2011.





En cuanto a la **penetración de la telefonía móvil**, los territorios históricos de Bizkaia y Gipuzkoa convergen plenamente con la media estatal en cuanto a número de líneas de telefonía móvil postpago por cada 100 habitantes.

Araba/Álava, con una tasa de penetración de 68,3 líneas por cada 100 habitantes se sitúa por encima de la media de Euskadi y la media estatal. Con 1.460.451 de líneas móviles, Euskadi concentra el 4,64% del total de líneas móviles postpago registradas en España.

La **disponibilidad de teléfonos públicos** en Euskadi asciende a 1.695 teléfonos públicos, lo que representa una tasa de penetración de prácticamente 1 teléfono público por cada 1.000 habitantes. La tasa registrada por los tres territorios históricos se encuentra, en esta ocasión, ligeramente por debajo de la media estatal.

(Tabla 8)

Teléfonos públicos





| TELÉFONOS PÚBLICOS | | | |
|---|-------------|--------------------------|-------------------------------|
| | | Nº de teléfonos públicos | Teléfonos públicos/1.000 hab. |
|  | Araba/Álava | 273 | 0,9 |
|  | Gipuzkoa | 580 | 0,8 |
|  | Bizkaia | 842 | 0,7 |
|  | España | 54.297 | 1,2 |

Fuente: CMT, Informe Provincias, diciembre 2011.

Euskadi también se sitúa por encima de la media estatal en materia de **conectividad a Internet de alta velocidad**. Con 526.424 líneas de banda ancha (5,03% del total de líneas de banda ancha de España), obtiene tasas de penetración (líneas de banda ancha por cada 100 habitantes) muy similares en los tres territorios históricos y superiores a la media española.

(Tabla 9)

Banda ancha en Euskadi

| BANDA ANCHA | | | |
|---|-------------|--------------------|--------------------|
| | | Total de líneas BA | Líneas BA/100 hab. |
|  | Araba/Álava | 76.424 | 24,1 |
|  | Gipuzkoa | 174.161 | 24,6 |
|  | Bizkaia | 275.839 | 23,9 |
|  | España | 10.464.790 | 22,3 |





Fuente: CMT, Informe Provincias, diciembre 2011.

La disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones para ofrecer cobertura de Internet móvil en Euskadi se concreta en 2.187 estaciones base de telefonía móvil 2G (transmisión lenta de voz y datos) y 1.567 estaciones base de tecnología 3G (tecnología de tercera generación para

transmisión de alta velocidad de datos y voz). Estas cifras significan que Euskadi aglutina el 4,11% de las estaciones base de tecnología 2G de España y el 4,59% de las estaciones de tecnología 3G.

(Tabla 10)

Estaciones base

| ESTACIONES BASE | | | | |
|---|---|------------------|---|------------------|
| | Nº de estaciones base de telefonía móvil 2G | %/total nacional | Nº de estaciones base de telefonía móvil 3G | %/total nacional |
|  Araba/Álava | 396 | 0,7 | 257 | 0,7 |
|  Gipuzkoa | 636 | 1,2 | 433 | 1,3 |
|  Bizkaia | 1.155 | 2,2 | 886 | 2,6 |
|  España | 53.221 | 100 | 34.324 | 100 |

Fuente: CMT, Informe Provincias, diciembre 2011.

Tal y como se puede apreciar en los datos analizados, Euskadi cuenta con tasas de penetración de tecnologías básicas por encima de la media estatal. Esta realidad se ve acompañada por una importante infraestructura de conexión a Internet (tanto fija como móvil) que, *a priori*, garantiza la disponibilidad de acceso a la red en el territorio.

Ante estos datos, surge una pregunta que parece inevitable: ¿está realmente democratizado el acceso a Internet? ¿Se genera una brecha de acceso, desde el punto de vista de las infraestructuras, en el ámbito rural?

Para encontrar respuestas, acudimos a un indicador que nos permite un acercamiento a la respuesta a esta pregunta. El dato nos lo ofrece en esta ocasión el INE⁴⁵, donde una de sus líneas de investigación en el ámbito de equipamiento TIC de los hogares es el de los “motivos por los que la población no dispone de Internet”.

La estadística nos dice que tan solo el 0,3% de las viviendas vascas que no disponen de conexión a Internet lo atribuyen al hecho de no disponer de cobertura en su zona. El dato es especialmente significativo, ya que la media estatal se sitúa en un 3%. Esto significa que, tal y como parece desvelar la encuesta TIC-Hogares del INE, Euskadi no adolece de un problema de disponibilidad de acceso a infraestructuras básicas de telecomunicaciones, como es la conexión a Internet, en función de la zona de residencia.

8.2. Equipamiento TIC. Una radiografía breve a la situación actual en Euskadi

En el empeño de analizar el acceso a las TIC en Euskadi desde una perspectiva integradora, el análisis anterior sobre las infraestructuras de telecomunicaciones en Euskadi es completado a continuación con una radiografía breve sobre

⁴⁵ Fuente: INE, Encuesta sobre equipamiento y uso de las TIC en los hogares, 2011.

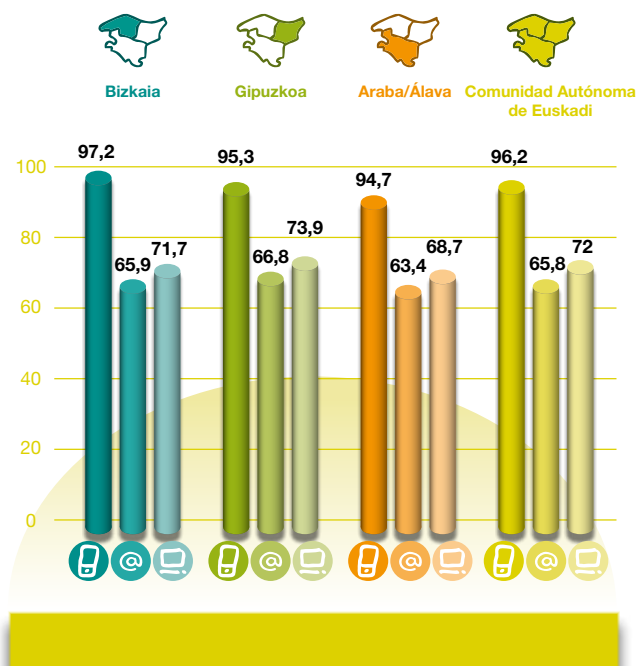
el equipamiento TIC de las familias vascas. Para ello, nos apoyamos en los datos estadísticos de la Encuesta sobre Sociedad de la Información –ESI-Familias– proporcionada por el Instituto Vasco de Estadística (Eustat).

Las encuestas nos hablan de que, actualmente, el 72% de las familias vascas (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años) dispone de ordenador en sus hogares, y un 65,8% disponen de conexión a Internet.

Por territorios históricos, Gipuzkoa se sitúa por encima de la media de la Comunidad Autónoma de Euskadi tanto en disponibilidad de ordenador como de Internet. Bizkaia converge prácticamente con la media de Euskadi, y Araba/Álava es el territorio que registra valores que se sitúan ligeramente por debajo de los otros dos territorios históricos.

(Ilustración 17)

Equipamiento de ordenador, Internet y teléfono móvil en familias de Euskadi (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años) en 2011, por territorio (%)



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

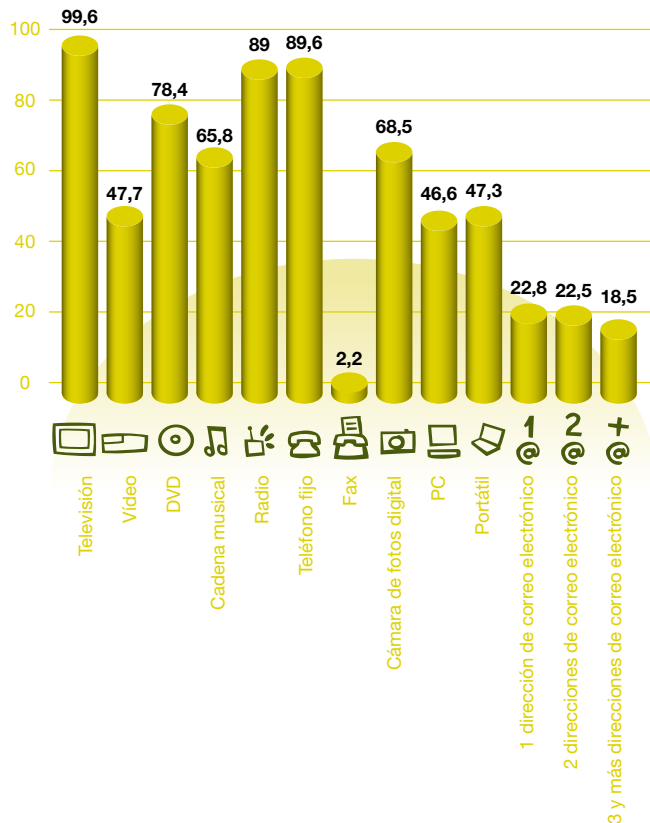
En cuanto al tipo de tecnología elegida a la hora de conectarse a Internet, el 41% de las familias de Euskadi (con al menos una persona de entre 16 y 74 años) opta por la ADSL, mientras que el 20% contratan una conexión de cable (fibra óptica).

El teléfono móvil queda ratificado como una de las tecnologías con mayor presencia en las familias de Euskadi. Así, el 96,2% de las familias disponen de teléfono móvil. En este caso, Bizkaia se sitúa por delante de los otros dos territorios históricos, y un punto porcentual por encima de la media de Euskadi.

Abriendo el abanico de equipamientos TIC, la televisión (99,6%), la radio (89%) y el teléfono fijo (89,6%) son los otros equipamientos, además del teléfono móvil, con mayor presencia en las familias de Euskadi durante 2011.

(Ilustración 18)

Equipamiento TIC en las familias de Euskadi (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años) en 2011, (%)



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Los datos también confirman cómo, paulatinamente, los ordenadores portátiles (47,3%) ya tienen mayor presencia en las familias de Euskadi que los ordenadores de sobremesa o PCs (46,6%).

8.2.1. Evolución de equipamiento TIC en las familias. Una sociedad que madura digitalmente

Una perspectiva obligada en el análisis del equipamiento TIC de las familias de Euskadi es el estudio de la evolución de los principales indicadores en estos últimos años.

Estos datos nos permiten comprobar cómo ha ido incrementándose, año a año, el equipamiento de dispositivos y tecnologías básicas como el ordenador, Internet o el teléfono móvil.

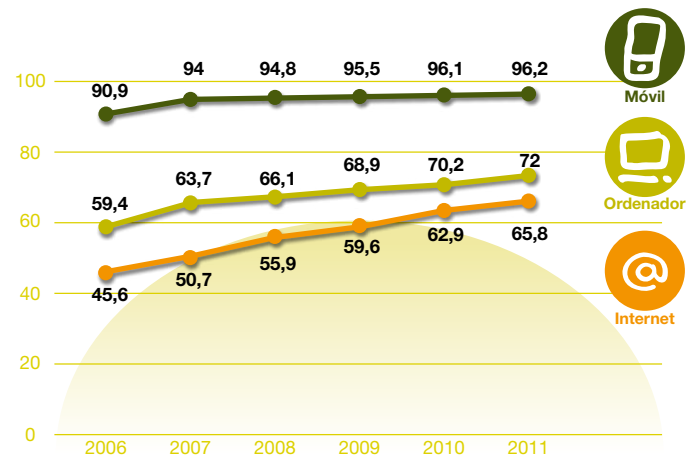
La gráfica que se muestra a continuación dibuja un escenario bastante claro de cómo ha sido esta evolución. Aquellas tecnologías que están presentes en nuestras vidas desde hace más tiempo, como es el caso del ordenador y el teléfono móvil, han experimentado un crecimiento continuo pero moderado.

Así, si en 2006 en Euskadi el 59,4% de las familias (con al menos una persona entre 16 y 74 años) disponía de ordenador en su hogar; esta cifra ha crecido hasta el 72% registrado en 2011. Esto significa un crecimiento de 12,6 puntos porcentuales en los últimos 5 años.

En el caso del teléfono móvil, en el año 2006 este dispositivo ya estaba presente en el 90,9% de las familias (con al menos una persona entre 16 y 74 años). En los últimos años su presencia se ha visto incrementada en 5,3 puntos porcentuales, elevando el porcentaje de familias que disponen de teléfono móvil hasta el 96,2%.

(Ilustración 19)

Evolución de equipamiento TIC de las familias (con al menos 1 persona entre 16 y 74 años)



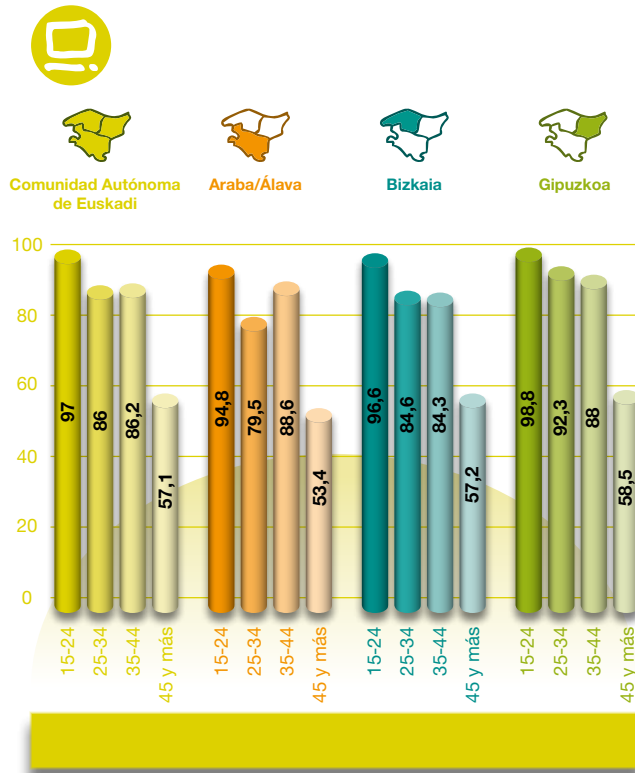
Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Pero sin lugar a duda, en el caso en el que más podemos apreciar cómo una tecnología ha ido ganando presencia en nuestros hogares, es en el de Internet. Mientras que en el año 2006 el 45,6% de las familias de Euskadi con al menos una persona entre 16 y 74 años disponía de conexión a Internet en sus hogares, en el año 2008 esta cifra ya había experimentado un crecimiento de 10 puntos porcentuales (55,9%). En 2011 el 65,8% de las familias ya disponen de conexión a Internet en sus hogares. Ello significa un crecimiento de 20,2 puntos porcentuales durante los últimos 5 años.

Algo similar ocurre con el tipo de tecnología utilizado para conectarse a Internet. Si en el año 2006 el 19,7% de las familias optaba por la ADSL y el 14% por la fibra óptica, en 2011 estos porcentajes se han visto incrementados significativamente. Así, en 2011 los porcentajes de familias (con al menos una persona de 16 a 74 años) que se conectan mediante estas tecnologías se sitúa en el 41% y el 20% respectivamente.

(Ilustración 22)

Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con ordenador en el hogar por edad, según territorio histórico (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

- La población con edades comprendidas entre los 15 y los 24 años es la que muestra un mayor porcentaje de disponibilidad de ordenador e Internet en sus hogares. Así, el 97% de la población vasca de esta edad, declara contar con al menos un ordenador en su hogar, mientras que el 93,8% disponen también de conexión a Internet.
- Por otra parte, el grupo de población de 45 y más años registran datos muy significativos. Así, el 42,9% de la población de esta edad no dispone de ordenador, mientras que el 48% no dispone de conexión a Internet en sus hogares. Prácticamente la mitad de este grupo poblacional.

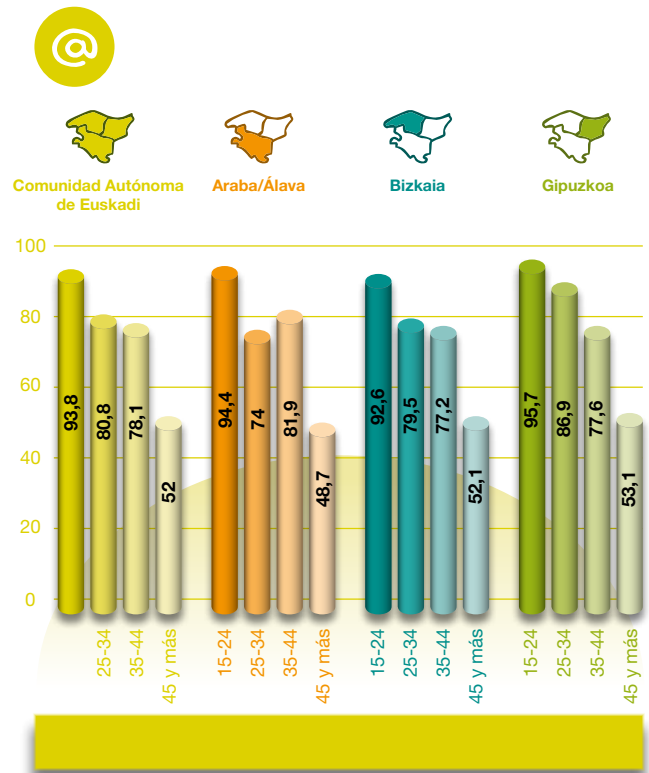
Las cifras parecen ser muy claras. Existe una clara relación entre la edad y el equipamiento TIC. Con la hipótesis de que la gente mayor es, quizá, la que cuenta con menores porcentajes de equipamiento TIC, consultamos a las estadísticas por aquellas familias en las que reside al menos una persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años. Los resultados son, en esta ocasión, totalmente contundentes y esclarecedores.

El móvil se alza como la tecnología que es capaz de burlar la brecha de acceso entre la población de personas mayores. Así, el 84,5% de las familias en la que convive al menos una persona mayor declaran disponer de este dispositivo.

En cambio, el 70,7% de las familias con al menos una persona de entre 65 y 74 años no disponen de ordenador y el 73,4% no disponen de conexión a Internet.

(Ilustración 23)

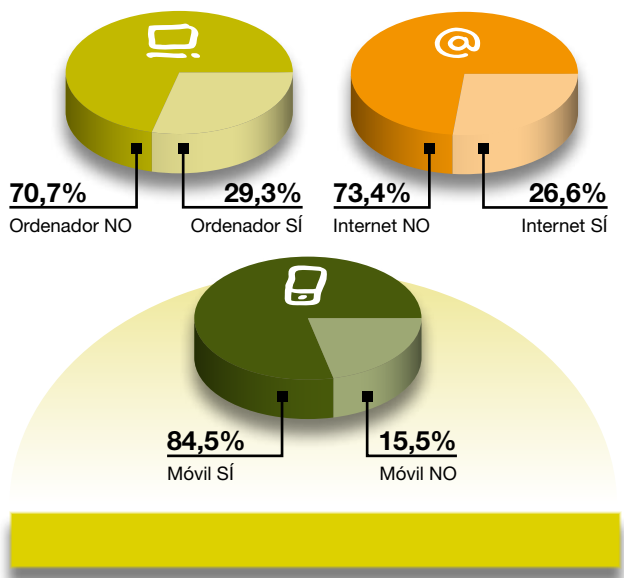
Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con Internet en el hogar por edad, según territorio histórico (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

(Ilustración 24)

Equipamiento TIC en familias con al menos 1 persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años por tamaño de hábitat y tipo de tecnología (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

8.3.2. Hábitat y brecha de acceso

Ahondando aún más en el análisis, y cruzando las variables de edad y tamaño de hábitat, los datos nos señalan que **el tamaño del lugar de residencia tiene un impacto significativo en el equipamiento TIC de las familias** en las que vive al menos una persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años.

El equipamiento TIC de las familias con personas mayores que residen en hábitats de menos de 10.000 habitantes es sensiblemente inferior al de aquellas otras familias que residen en grandes ciudades y hábitats con 100.000 o más habitantes, tal y como queda reflejado en la siguiente gráfica.

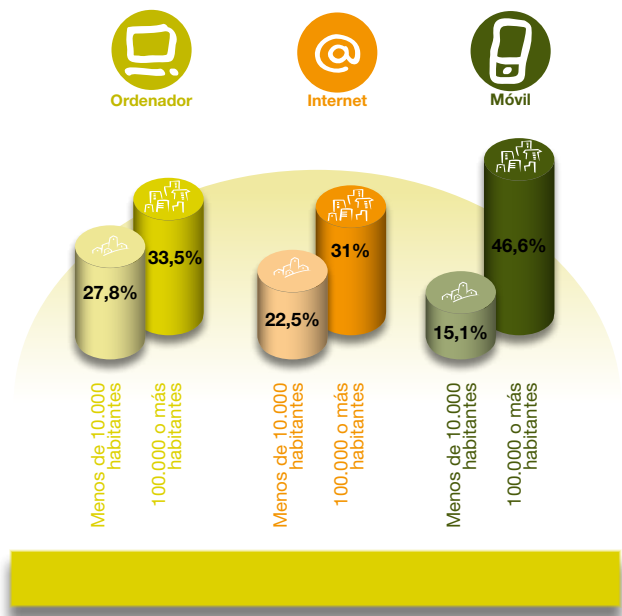
Como se puede apreciar, existe una diferencia de 5,7 puntos porcentuales entre la disponibilidad de ordenador en las familias con personas mayores a favor de aquellos hábitats de 100.000 o más habitantes.

La diferencia es aún más significativa en el caso de disponibilidad de conexión a Internet en el hogar. Mientras que el 22,5% de las familias con al menos una persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años disponen de Internet, aquellas otras familias con personas mayores que residen en entornos de 100.000 o más habitantes registran un porcentaje del 31%. Una diferencia de 8,5 puntos a favor de este último caso.

Aunque, tal vez, el caso más llamativo sea el de el equipamiento de teléfono móvil. Mientras que el 15,1% de las familias con al menos una persona con edad comprendida entre 65 y los 74 años que residen en hábitats de menos de 10.000 habitantes disponen de teléfono móvil, en el caso de las familias que reside en ciudades de 100.000 o más habitantes, este porcentaje se incrementa hasta el 46,6%.

(Ilustración 25)

Equipamiento TIC en familias con al menos 1 persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años por tamaño de hábitat y tipo de tecnología (%), 2011



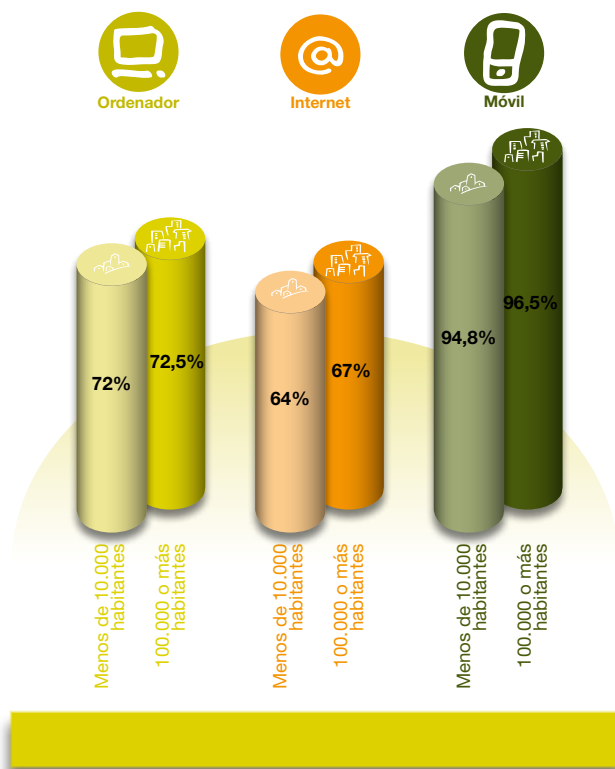
Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Al ampliar los márgenes de la franja de edad de análisis, y centrándonos en este caso en las familias en las que reside al menos una persona con edad comprendida entre los 16 y los 74 años, podemos comprobar que siguen existiendo diferencias de equipamiento TIC en función del tamaño del hábitat.

Las mayores diferencias se aprecian en la disponibilidad de Internet y teléfono móvil. Así, mientras que el 67% de las familias con al menos una persona de entre 16 y 74 años y que residen en hábitats de 100.000 o más habitantes dispone de Internet en sus hogares, en el caso de aquellas familias que residen en hábitats de menos de 10.000 habitantes, este porcentaje se reduce al 64% (3 puntos porcentuales de diferencia). Respecto al equipamiento de teléfono móvil, de nuevo se constata una diferencia de casi 2 puntos porcentuales a favor de aquellas familias que residen en grandes ciudades con 100.000 o más habitantes.

(Ilustración 26)

Equipamiento TIC en familias con al menos 1 persona con edad comprendida entre los 16 y los 74 años por tamaño de hábitat y tipo de tecnología (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

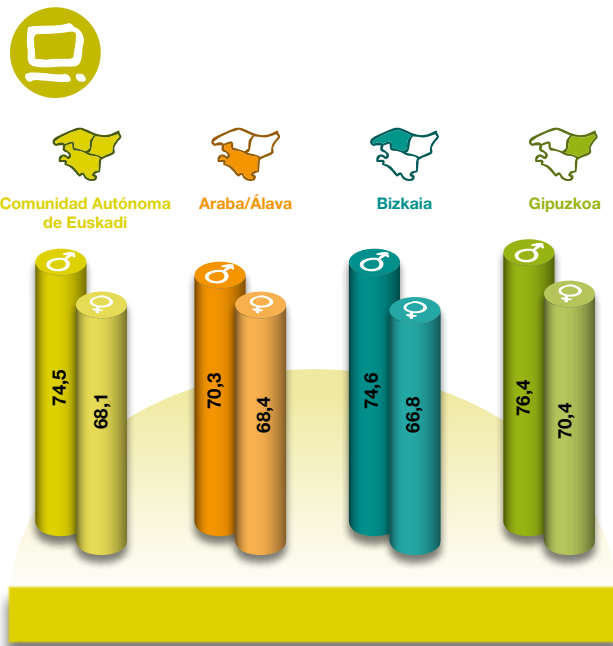
8.3.3. Género y brecha de acceso

Otra de las variables de estudio es la de acotar las diferencias de acceso a las TIC desde la perspectiva de género. Los datos del Eustat nos confirman que, en la actualidad, continúan existiendo diferencias de acceso entre hombres y mujeres.

Así, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica, mientras que el 74,5% de los hombres disponen de al menos un ordenador en sus hogares, esta cifra se ve reducida al 68,1% en el caso de las mujeres. Casi 6,5 puntos porcentuales que representan un *gap* significativo y que, al hacer el análisis por territorios históricos, llega a ser aún superior en el caso de Bizkaia. Aquí, la diferencia de disponibilidad de ordenador entre hombres y mujeres alcanza los 7,8 puntos porcentuales.

(Ilustración 27)

Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con ordenador en el hogar por sexo, según territorio histórico (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Por el contrario, Araba/Álava se sitúa en cabeza en el *ranking* de los territorios históricos de Euskadi donde más pequeña es la brecha de acceso a una tecnología básica como el ordenador (70,3% registrado por los hombres, frente al 68,4% de las mujeres).

Estas diferencias se vuelven a hacer notorias en el caso de acceso a Internet.

Mientras que el 62,6% de las mujeres disponen de conexión a Internet en sus hogares, el porcentaje de hombres con disponibilidad de conexión a Internet asciende hasta el 69%, una diferencia de 6,4 puntos porcentuales.

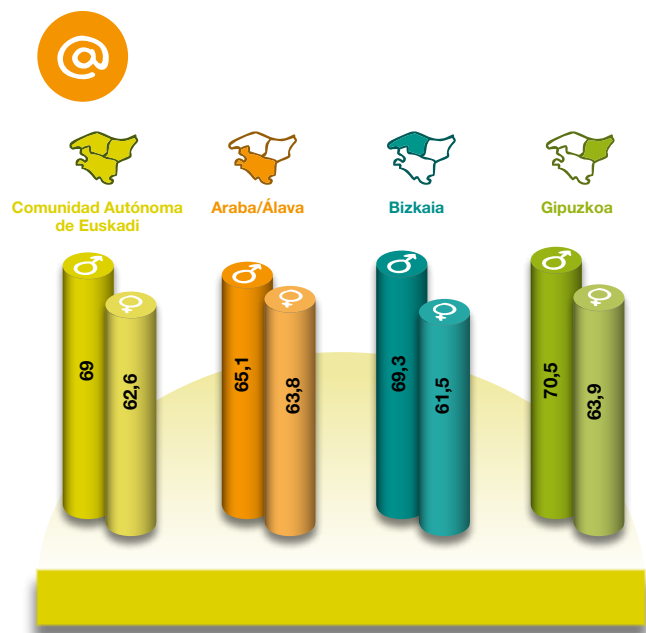
En el caso de Gipuzkoa, la diferencia entre el porcentaje de hombres y mujeres que disponen de conexión a Internet en sus hogares se sitúa en 6,6 puntos porcentuales, rozando la convergencia con la media de Euskadi.

Al igual que sucedía en el caso de equipamiento de ordenador, Bizkaia vuelve a ser el territorio histórico donde mayor es la brecha de acceso entre hombre y mujer respecto

a la disponibilidad de conexión a Internet (una diferencia de 7,8 puntos porcentuales). Igualmente, Araba/Álava se sitúa de nuevo en cabeza en el *ranking* de los territorios históricos en cuanto a reducción de brecha de acceso entre hombres y mujeres. Así, tan solo existe una diferencia de 1,3 puntos entre los porcentajes registrados por hombres y mujeres.

(Ilustración 28)

Población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi con ordenador en el hogar por sexo, según territorio histórico (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

8.3.4. Tipo de familia y brecha de acceso

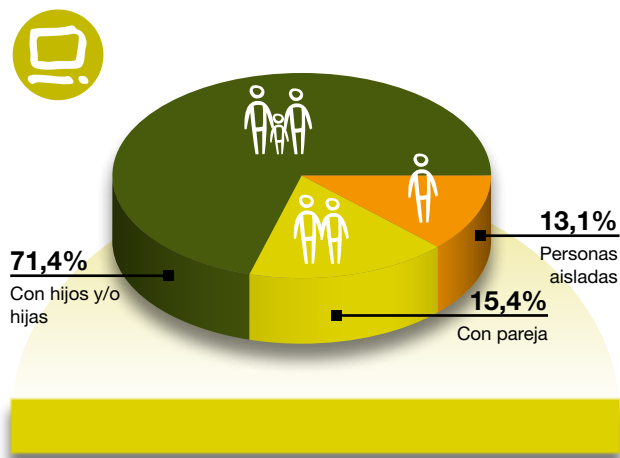
Las encuestas del Eustat nos apuntan a una posible brecha de acceso relacionada con el tipo de familia. Los datos más claros los encontramos en el análisis de los indicadores de equipamiento más básicos (ordenador e Internet).

Parece existir una clara relación entre el tamaño de la familia y la disponibilidad o no de equipamiento TIC. Así, mientras que el 71,4% de las familias (con al menos 1 entre 16 y 74 años) que dispone de ordenador se trata de una familia con hijos y/o hijas, este porcentaje disminuye hasta el 15,4% para el caso de familias compuestas por personas con pareja, y hasta el 13,1% perteneciente a familias formadas por personas aisladas.

Algo similar sucede respecto al equipamiento de conexión a Internet. El 73% de las familias (con al menos 1 entre 16 y 74 años) que disponen de conexión a Internet en sus hogares son familias con hijos y/o hijas. El 14,8% se corresponde con personas con pareja, y el 12,2% a personas aisladas.

(Ilustración 29)

Equipamiento de ordenador en familias con al menos 1 miembro entre 16 y 74 años (%), 2011

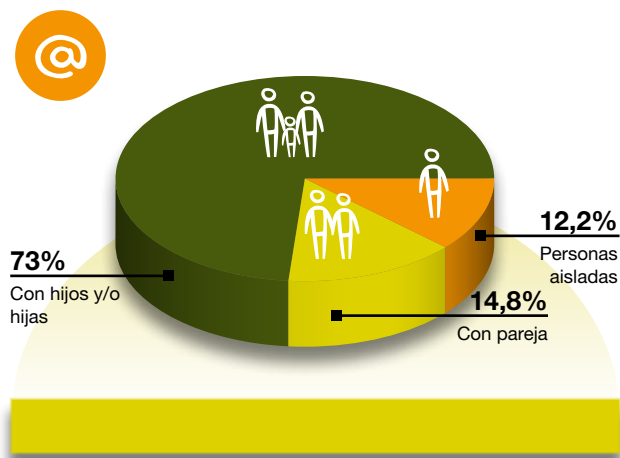


Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Este análisis nos dirige de nuevo hacia las personas mayores, ya que representan un porcentaje elevado de las personas que viven solas. Según datos del Imserso ([Proyecto Piloto "Cerca de ti"](#)), el 20% de las personas mayores de España (mayores de 65 años) viven solas, una proporción mayor que en cualquier otra franja de edad, y que asciende hasta el 31,6% de las personas mayores con edades comprendidas entre los 85 y los 89 años. Según esta misma fuente, la soledad es una realidad extremadamente feminizada en la población mayor, ya que prácticamente el 77% de las personas mayores que viven solas son mujeres.

(Ilustración 30)

Disponibilidad de conexión a Internet en familias con al menos 1 miembro entre 16 y 74 años (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Así pues, detrás de estos porcentajes de familias compuestas por personas que viven solas, podría producirse una correlación entre varios de los factores que hasta ahora hemos analizado como generadores de brecha digital: tipo de familia, edad y género.

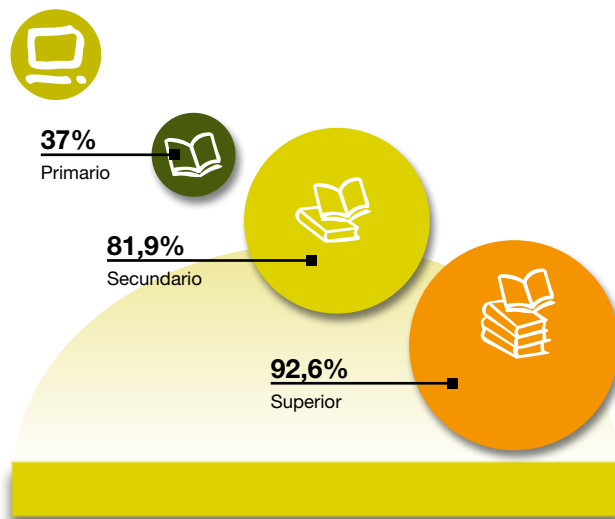
8.3.5. Nivel de estudios, relación con la actividad y brecha de acceso

Se trata de dos de los factores tradicionales en la generación de diferencias de acceso y uso de las TIC. Las cifras nos apuntan a que el perfil de las personas que disponen de ordenador y conexión a Internet en sus hogares está compuesto por personas con estudios secundarios o superiores finalizados, y que están estudiando o trabajando actualmente. Por el contrario, aquellas personas con niveles de estudios más bajos o que se encuentran en situación de paro o inactividad, registran porcentajes de equipamiento TIC en sus hogares mucho más bajos.

En la siguientes gráficas se muestra el *gap* existente en función del nivel de estudios, y de la relación con la actividad, produciéndose diferencias de hasta 55 puntos porcentuales en el equipamiento de ordenador entre la población de 15 y más años de la Comunidad Autónoma de Euskadi según el nivel de estudios y de 50 puntos entre las personas que estudian y aquellas otras que están en paro o inactividad.

(Ilustración 31)

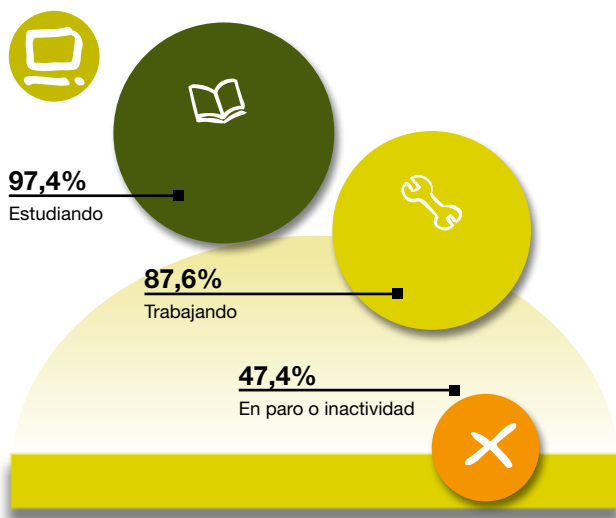
Equipamiento ordenador en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por nivel de estudios (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

(Ilustración 32)

Equipamiento ordenador en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por relación con la actividad (%), 2011

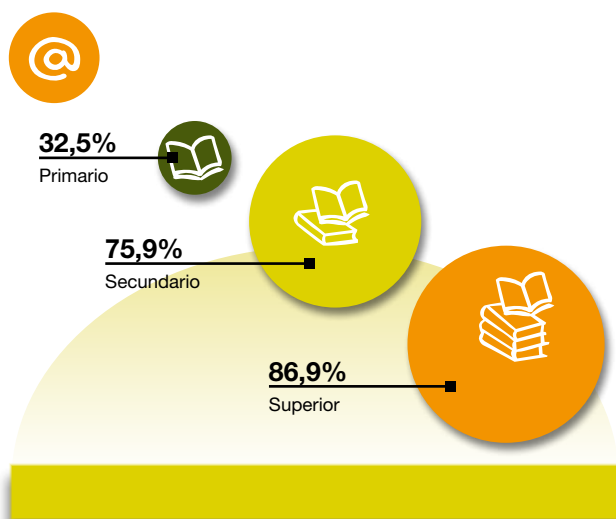


Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

En el caso de la disponibilidad de conexión a Internet en los hogares en función del nivel de estudios y de la relación con la actividad, se vuelve a repetir la tónica observada en el caso de disponibilidad de ordenador. Personas con niveles básicos de formación y/o en situación de paro o inactividad, son los perfiles que registran unos porcentajes de equipamiento más bajo en función del análisis de estos factores.

(Ilustración 33)

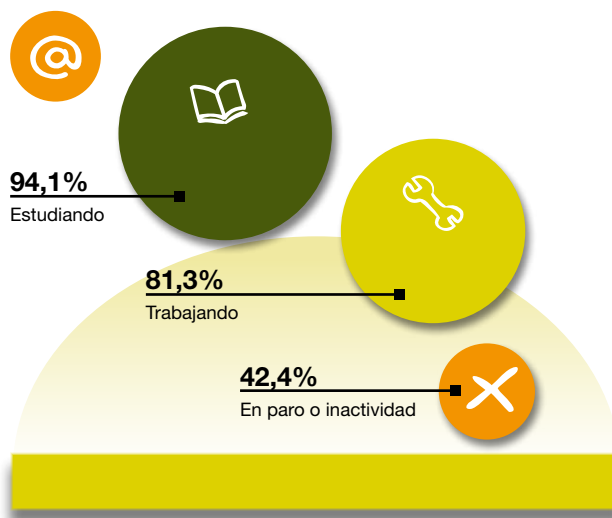
Disonibilidad de conexión a Internet en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por nivel de estudios (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

(Ilustración 34)

Disonibilidad de conexión a Internet en el hogar en población de 15 y más años de Euskadi por relación con la actividad (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

8.3.6. Ingresos mensuales y brecha de acceso

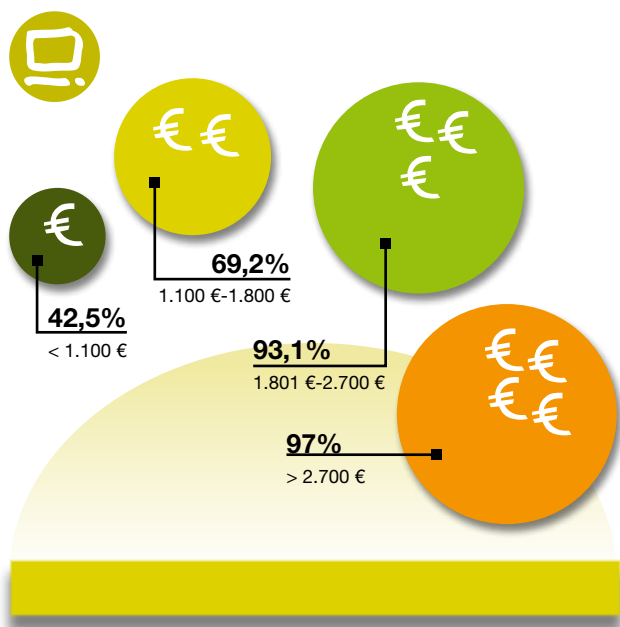
La relación entre las desigualdades sociales y las digitales tienen mayoritariamente numerosos nexos, entre ellos, la convergencia de factores que las generan. Uno de ellos es, sin duda, el poder adquisitivo en cuanto al nivel de ingresos que es capaz de ingresar un hogar.

Según los datos procedentes de la encuesta de hogares y TIC del INE⁴⁷, el 97% de las viviendas (con al menos 1 miembro de 16 a 74 años) con ingresos de más de 2.700 euros al mes disponen de ordenador en sus hogares. Esta cifra contrasta claramente con el 42,5% registrado por aquellas familias cuyos ingresos mensuales son inferiores a 1.100 euros al mes.

⁴⁷ Encuesta de Equipamiento y Uso de las TIC en los Hogares, TIC-H 2011, INE.

(Ilustración 35)

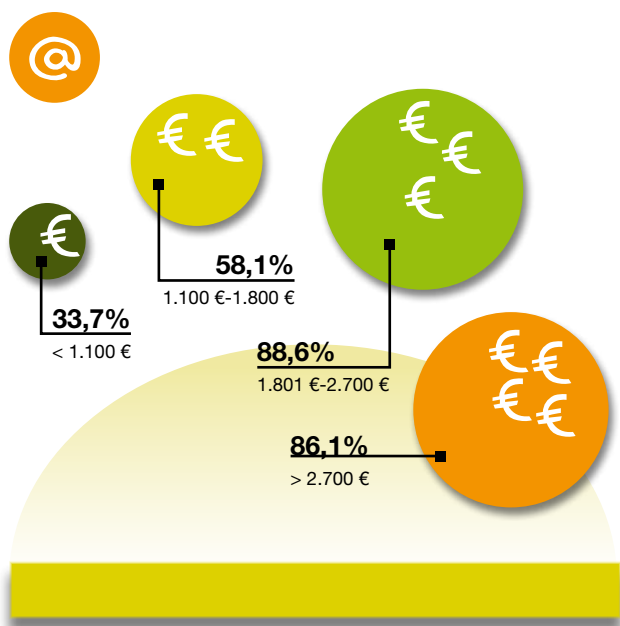
Viviendas (con al menos 1 miembro de 16 a 74 años) en Euskadi con algún tipo de ordenador por ingresos mensuales netos del hogar (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del INE.

(Ilustración 36)

Viviendas (con al menos 1 miembro de 16 a 74 años) en Euskadi con conexión a Internet por ingresos mensuales netos del hogar (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del INE.

La situación se repite en el caso de disponibilidad de conexión a Internet. Así, mientras que el 88,6% de las viviendas que ingresan entre 1.801 y 2.700 euros al mes cuentan con conexión a Internet, este porcentaje se ve rebajado hasta el 33,7% para el caso de aquellas viviendas cuyos ingresos mensuales se sitúan por debajo de los 1.100 euros.

Las cifras nos desvelan la existencia de otro grupo de personas que registran diferencias importantes de acceso a las herramientas TIC más básicas: aquellas con menos ingresos netos mensuales. Este *gap* se minimiza en el caso de otras herramientas TIC como es el caso del teléfono móvil, en el que las diferencias de disponibilidad más significativas se encuentran por debajo de los 10 puntos porcentuales. La universalización de su acceso, como ya hemos comentado en algún otro apartado de este mismo capítulo, ha logrado evadir la brecha de acceso en la población de Euskadi. Su transformación continua en pequeños ordenadores de bolsillo, su posibilidad de conectarse a redes inalámbricas gratuitas y su conexión con el ocio se esconde también detrás de la menor dependencia de la disponibilidad del ordenador o una conexión a Internet fija en el móvil.

8.3.7. Diversidad funcional y personas inmigrantes

Si bien no disponemos de datos cuantitativos⁴⁸ que nos permitan tener información detallada sobre los porcentajes de disponibilidad de equipamiento básico en los hogares o centros de residencia de estos colectivos, las personas con diversidad funcional y personas inmigrantes han sido identificados por el grupo de personas expertas consultado en la elaboración del presente informe, tanto a través de entrevistas como de mesas de trabajo, como colectivos que actualmente experimentan brechas digitales, entre ellas, la brecha digital de acceso.

Los tres colectivos citados experimentan esta brecha por causas diferentes, tal y como analizaremos en el próximo apartado de este mismo capítulo y son, a su vez, colectivos prioritarios de cara a facilitar su acceso a las TIC, debido a las posibilidades que estas pueden brindarles de cara a la mejora de su calidad de vida y promoción social.

Estos colectivos, ausentes frecuentemente en las grandes encuestas sobre equipamiento TIC a nivel nacional, europeo e internacional, así como en los indicadores de progreso de los principales documentos estratégicos en materia de desarrollo de la sociedad de la información, canalizan con frecuencia su acceso a las TIC a través del tejido asociativo y entidades no gubernamentales que trabajan día a día junto a esta ciudadanía.

⁴⁸ Nota: actualmente existen datos relacionados con TIC y diversidad funcional, así como TIC y personas inmigrantes, pero hacen referencia a la brecha de uso y no de acceso.

8.4. Barreras e inhibidores de acceso a las TIC

8.4.1. Motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar

Para comprender la existencia de una brecha digital de acceso, es necesario analizar no solo los porcentajes de disponibilidad de herramientas TIC, sino también las barreras o inhibidores de acceso que generan dicha brecha.

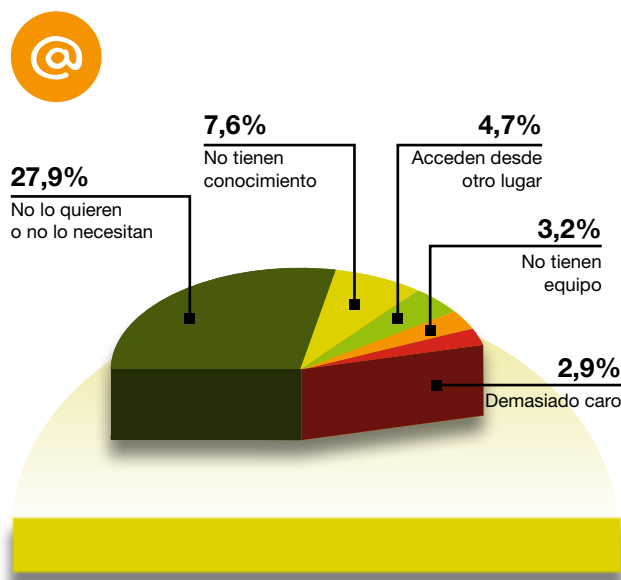
Uno de los indicadores que se analizan habitualmente, es el de la exposición de **motivos sobre la no disponibilidad de conexión a Internet en el hogar**. En este caso, la encuesta sobre sociedad de la información del Eustat analiza esta realidad en base a 5 variables:

- Acceden desde otro lugar.
- No lo quieren, no lo necesitan.
- Demasiado caro.
- No tienen conocimiento.
- No tienen equipo.

Los datos generados a partir de las declaraciones de las familias de Euskadi (con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 16 y los 74 años), priorizan estas variables en el siguiente orden:

(Ilustración 37)

Motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar



- Según estas cifras, el 27,9% del total de las familias (con al menos 1 miembro de edad comprendida entre 16 y 74 años) no tienen conexión a Internet porque no la quieren o no la necesitan.
- En segundo lugar, nos encontramos con la falta de conocimientos. Así, el 7,6% de las familias alega no tener conexión por falta de los conocimientos necesarios para su uso.
- El 4,7% de las familias afirma que no necesitan conexión en sus hogares, ya que acceden desde otro lugar.

- En cuarto lugar, y con un 3,2%, se encuentran las familias que declaran no poder conectarse debido a la falta del equipamiento necesario para ello.
- El último motivo de los alegados, con un registro de tan solo el 2,9% de las familias con al menos 1 miembro de entre 16 a 74 años, es el del precio (demasiado caro).

Esto significa que, aún hoy, existe un porcentaje importante de la ciudadanía que declaran como principales motivos para no acceder a una herramienta TIC básica como es Internet, el hecho de sentir “no la quiero, no la necesito”, así como “no tengo conocimientos” necesarios. Dos motivos que podrían estar asociados a otras variables aliadas como la percepción de “fragilidad” de las TIC (o el miedo a romper algo) o la falta de “familiaridad” con dispositivos de pantalla diferentes al tradicional televisor. Algo a lo que hay que añadir la característica de “multifuncionalidad” que cada vez atesoran más todos los dispositivos que terminan en nuestras manos. Esta variable afecta principalmente a determinados colectivos con menos habilidades y conocimientos TIC, quienes habitualmente se sienten más cómodos con dispositivos de una única función.

Respecto a la variable de falta de conocimientos, las TIC tienen un componente que agudizan esta barrera de acceso. Se trata del amplio abanico de habilidades que, a menudo de forma inconsciente, debemos ser capaces de dominar para interactuar con los dispositivos actuales. Aunque una persona sea capaz de manejar un teclado, un ratón, o una pantalla táctil, ha de ser capaz de establecer conexiones entre diversos canales (voz, sonido, texto...), interpretar símbolos muy específicos, así como manejar herramientas que frecuentemente se actualizan y modifican su aspecto y disposición de botones. El conocimiento acumulado que hoy nos permite utilizar unas tecnologías, dentro de un tiempo necesitará ser actualizado y enriquecido. Esta necesidad, muy aliada con la motivación, no encuentra la misma respuesta en todas las personas que pretenden acceder a las TIC, ocasionando conductas de rechazo o indiferencia.

8.4.2. Evolutivo de motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet

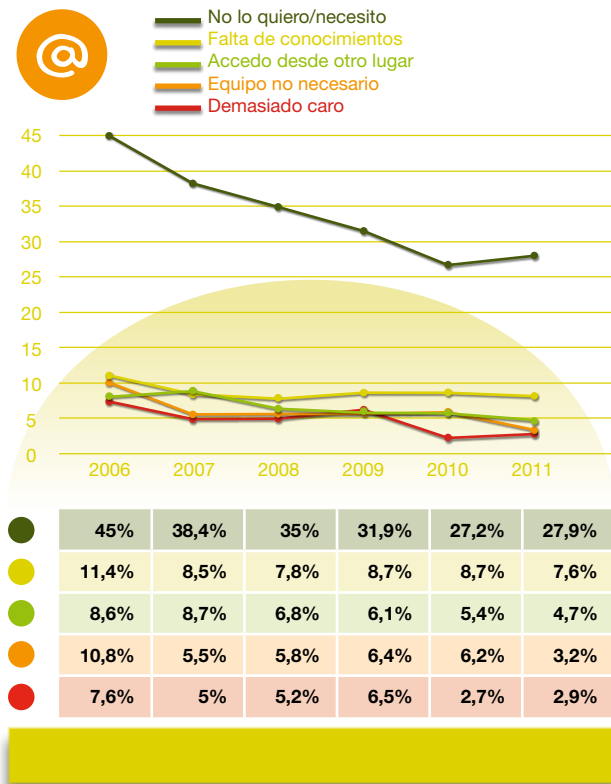
¿Ha sido esto siempre así? Echando la vista atrás, y comparando los datos registrados por esta misma pregunta sobre los motivos para no disponer de conexión a Internet en el hogar en los últimos años, descubrimos que:

- En 2006 el *ranking* de motivos de las familias de Euskadi para la no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar también eran el “no lo necesito, no lo quiero” y “no tengo conocimientos”. En aquel entonces, las cifras eran de un 45 y un 11,4%, respectivamente.
- La variable “precio, demasiado caro” ha sido la última razón declarada por las familias en estos últimos 5 años. Aun así, este dato ha ido decreciendo progresivamente. Mientras que en 2006 el 7,6% de las familias con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 16 y los 74 años argumentaba este motivo para la no disponibilidad de Internet en el hogar, actualmente este dato se sitúa en el 2,9%.

■ En general y como se puede apreciar en la siguiente gráfica, todos los posibles motivos contemplados por la encuesta ESIF del Eustat han evolucionado a medida que aumentaba el % de familias que disponían de Internet en sus hogares. La variable relacionada con la falta de necesidad o de deseo de contar con esta tecnología en el hogar ha experimentado una evolución muy significativa. Mientras que en 2006 el 45% de las familias de Euskadi con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 16 y los 74 años optaba por este motivo a la hora de explicar su no disponibilidad de Internet en el hogar, en 2011 este indicador se ha reducido hasta el 27,9%, permaneciendo, como comentábamos anteriormente, como la principal causa inhibidora de acceso a Internet en Euskadi.

(Ilustración 38)

Familias en Euskadi con al menos 1 miembro con edad comprendida entre 16 y 74 años por motivos para no disponer de acceso a Internet en el hogar (%). Evolutivo 2006-2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

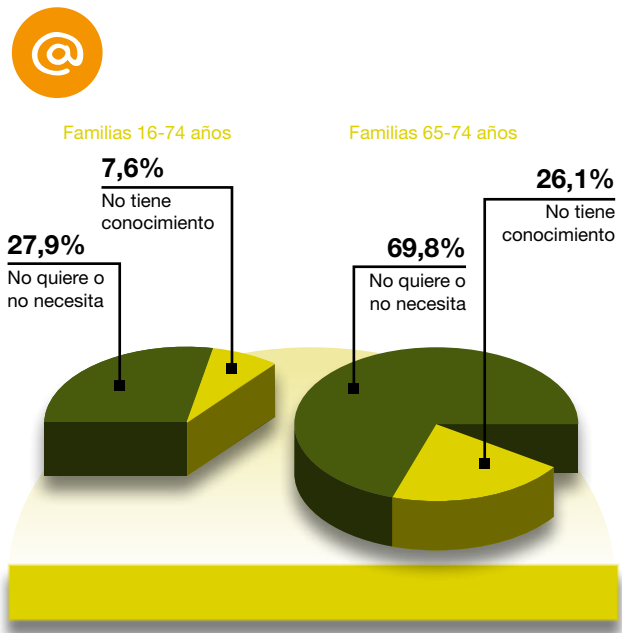
8.4.3. Motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet y las personas mayores

En el caso de las familias en las que vive al menos 1 persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años, los principales motivos para no disponer de acceso a Internet vuelven a ser los mismos:

- “No lo quiero, no lo necesito”: 69,8%.
- “No tengo conocimientos”: 26,1%.

(Ilustración 39)

Comparativa principales motivos de no disponibilidad de acceso a Internet en el hogar entre familias de Euskadi con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 16 y los 74 años, y familias con al menos 1 miembro de edad comprendida entre los 65 y los 74 años (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

El tercer principal motivo para el no acceso a Internet en sus hogares es la falta del equipamiento necesario para poder disponer de Internet (8,1% de las familias con al menos 1 miembro con edad comprendida entre 65 y 74 años). Este porcentaje supera en casi 5 puntos porcentuales al registrado por las familias con al menos 1 miembro con edad comprendida entre los 16 y los 74 años.

La falta de motivación ante las TIC entre el colectivo de personas mayores, tal y como se explica en el estudio *Los mayores ante las TIC* de Fundación Vodafone (2011), es una de las variables más determinante: “al no existir un impulso motivacional, no hay reconocimiento de necesidad, ni deseo de uso. Las personas mayores que carecen de motivación, dicen: ‘Las tecnologías no están en mí’”.

Tras esta postura de rechazo se intuye una gran distancia y desconocimiento de las TIC, así como de las posibilidades que les pueden ofrecer. Se podría apuntar entonces que, tras una variable actitudinal (rechazo, falta de motivación, indiferencia) se esconde realmente una posible brecha de aprendizaje que el propio colectivo reconoce, eligiendo este motivo como la segunda principal causa de no disponer de conexión a Internet en sus hogares.

8.4.4. Evolutivo de motivos para la no disponibilidad de acceso a Internet y las personas mayores

Desde una perspectiva de evolución de estos indicadores en los últimos años, nos encontramos con que empiezan a

notarse los efectos de las actuaciones puestas en marcha desde diferentes entidades y organizaciones (públicas y privadas) para acercar las TIC a las personas mayores. Si bien en 2006 los motivos de “no lo quiero, no lo necesito” y “no tengo conocimientos” eran también las principales barreras declaradas por las personas mayores de cara al acceso a Internet (disponibilidad de conexión en sus hogares), estos alcanzaban porcentajes del 82,8 y el 33,1% respectivamente. Cifras alejadas del 69,8 y el 26,1% actuales (respectivamente) y que ofrecen una doble lectura:

- Se ha conseguido avanzar en la reducción de barreras de acceso entre la población de personas mayores. La falta de necesidad de Internet continúa siendo la principal barrera de acceso, aunque es sin duda la que más se ha logrado limar a lo largo de estos años. Por otra parte, la falta de necesidad de Internet como barrera de acceso también se ha conseguido disminuir, pero a un ritmo muy inferior al de la falta de necesidad.
- Esto podría interpretarse como que, si bien se ha logrado alcanzar un cierto calado entre las personas mayores respecto a los diversos usos y aplicaciones de las TIC a la mejora de sus vidas (salud, comunicación, ocio, etc.), aún queda una asignatura pendiente en lo referente a la falta de conocimientos como importante inhibidor que, aunque sigue evolucionando positivamente, requiere de más (y nuevos) esfuerzos.

Como ocurre en el caso de las familias con al menos una persona de edad comprendida entre los 16 y los 74 años, la consideración de los servicios como demasiado caros también ha evolucionado a lo largo de estos últimos 5 años. Así, si en 2006 el 7,9% de las familias con al menos 1 miembro con edad comprendida entre los 65 y los 74 años declaraba no tener Internet en su hogar por ser demasiado caro, este porcentaje ha bajado hasta el 1,4% registrado actualmente.

8.4.5. Percepción de las barreras e inhibidores de acceso a las TIC desde la óptica de las personas que usan las TIC

La elaboración de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación realizada por el Ararteko en el marco del presente informe extraordinario nos permite poder analizar los factores que actúan como barreras o inhibidores de acceso a las TIC desde la perspectiva de aquellas personas que sí acceden a ellas y las usan.

Para ello, se incorporó al cuestionario la siguiente pregunta: “¿Cuáles son las barreras que, en su opinión, impiden a algunas personas y colectivos sociales, poder utilizar las tecnologías de la información y la comunicación? (Respuesta espontánea)”.

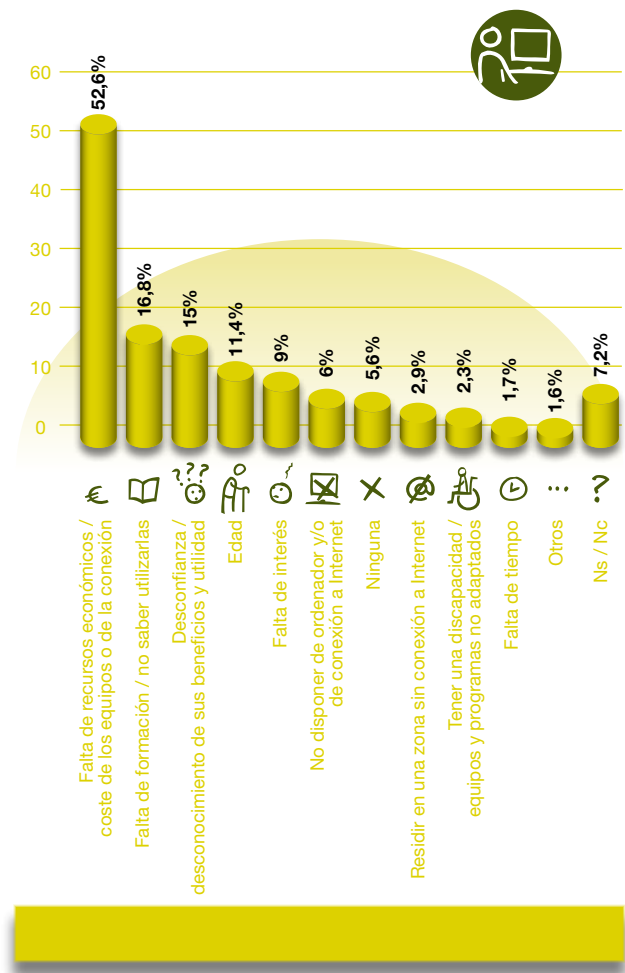
Esta información nos permite establecer un contraste entre las barreras percibidas por las personas que no acceden a las TIC (analizadas anteriormente a través de los datos de la encuesta ESIF del Eustat), y aquellas barreras que las personas que sí acceden y las usan creen que están impidiendo a determinados colectivos, grupos sociales y/o minorías étnicas no acceder a ellas.

El dato más significativo lo encontramos en la barrera económica o de falta de recursos económicos para acceder a las TIC. El análisis de datos del Eustat nos confirmaba que las personas que no usan las TIC sitúan las cuestiones relacionadas con el precio excesivo de las tecnologías como último factor en el *ranking* de barreras de acceso. En cambio, el 52,6% de las personas encuestadas que acceden a las TIC y son usuarios frecuentes de estas, creen que el precio es el principal motivo que ejerce como inhibidor o barrera de acceso.

Los siguientes factores por orden en el *ranking* de barreras serían la “falta de información/no saber utilizarlas” (16,8%) y la “desconfianza o desconocimiento sobre sus beneficios y utilidad” (15%). El 11,4% de la población encuestada apuntan hacia “la edad” como factor inhibidor, y un 9% optan por señalar la “falta de interés”.

(Ilustración 40)

Barreras que en su opinión impiden a determinados colectivos y grupos sociales acceder a las TIC (%), 2012



Elaboración propia a partir de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación en Euskadi (Ararteko, 2012).

Resulta destacable que un 5,6% de las personas encuestadas declara que actualmente no existen barreras que impidan el acceso a las TIC a determinados colectivos, grupos

sociales y/o minorías étnicas. Un factor que supera en porcentaje a otros como “la falta de cobertura” (2,9%), “tener una discapacidad” (2,3%) o la “falta de tiempo” (1,7%).

8.4.6. Otras barreras e inhibidores de acceso a las TIC

Además de las variables que ejercen de barreras o inhibidores de acceso a las TIC que se desprenden de los datos de

la encuesta ESIF del Eustat, la participación de expertos y expertas a través de las mesas de trabajo y entrevistas nos apunta a otras posibles barreras o inhibidores de acceso que deben ser tenidas en cuenta de cara al planteamiento de recomendaciones para el impulso de la e-inclusión.

La siguiente tabla muestra una colección de posibles barreras e inhibidores con su descripción, y el cruce con aquellos colectivos a los que más afectan:

(Tabla 11)

Otras barreras e inhibidores de acceso a las TIC

| Barrera o inhibidor de acceso a las TIC | Descripción | Colectivos a los que más afecta |
|---|--|--|
| Brechas sociales | La exclusión social, con sus diversos factores generadores de exclusión, se encuentran en el origen de la existencia de barreras de acceso a las TIC. La falta de recursos económicos para poder permitirse la compra de dispositivos o contratación de servicios, así como las carencias en otros factores vinculados directamente con el bienestar social, provocan que las TIC ocupen un papel secundario (personas en situación irregular, personas sin hogar, personas en situación de pobreza, minorías étnicas...). | Personas inmigrantes, personas en situación irregular, personas sin hogar, personas en situación de pobreza, minorías étnicas, personas en prisión, personas en situación de riesgo de exclusión social. |
| Falta de apoyo | Para muchos colectivos que no están accediendo a las TIC, se detecta una posible falta de apoyos. Especialmente en aquellos casos en los que las personas no están participando en algún movimiento asociativo o no son beneficiarios de acciones de protección social (públicas o privadas). Se identifica la necesidad de generar apoyos más proactivos que lleguen a la persona excluida digitalmente, y no que se queden a la espera de su llegada. | Personas inmigrantes, personas en situación irregular, personas mayores, personas sin hogar, personas en situación de pobreza, minorías étnicas, personas en prisión, personas en situación de riesgo de exclusión social. |
| Problemas de accesibilidad | La confluencia de realidades como la existencia de interfaces totalmente inadaptadas para personas mayores o personas con discapacidad, webs que no cumplen con los estándares de accesibilidad, la falta de instrucciones claras y redactadas en un lenguaje comprensible y en múltiples idiomas, etc., provocan que muchas personas no puedan acceder a unas tecnologías que no se adaptan a sus necesidades. Esta barrera se agudiza especialmente en el caso de personas que no participan en asociaciones que les acompañen en la obtención de subvenciones para la adaptación de dispositivos, identificación en el mercado de dispositivos adaptados, formación para el uso de estos dispositivos, etc. | Personas inmigrantes, personas mayores, personas con discapacidad (especialmente personas con discapacidad intelectual). |
| Problemas de usabilidad | Esta barrera tiene que ver con la percepción por parte de muchas personas de que las herramientas tecnológicas son complicadas, no tienen un funcionamiento lógico e intuitivo, y provocan estados de frustración que finalmente generan actitudes de rechazo o indiferencia hacia estas herramientas. Un mercado cada vez más orientado a la obsolescencia programada de los dispositivos y a la multifuncionalidad de los mismos que, con frecuencia, priorizan otros aspectos a la facilidad y claridad en la interacción con estos. | Personas mayores, personas con discapacidad. |
| Estrategias de marketing | La existencia de campañas de marketing de servicios y herramientas TIC dirigidas a un segmento de la población con un nivel medio/avanzado en el uso de las TIC en el que priman criterios como “dispositivos caros, de grandes prestaciones, y que constantemente se actualizan a versiones con mayores capacidades”, genera cierta distorsión entre ciertos colectivos que perciben que ese mercado (y por tanto esas herramientas, servicios...) no tienen nada que ver con ellos. | Personas mayores. |
| Limitaciones funcionales | Limitaciones en las aptitudes físicas o mentales del sujeto que puede provocar dificultades en el proceso de aprendizaje y en el uso de las herramientas. Esta barrera correlaciona directamente con las barreras de accesibilidad y usabilidad ligadas al diseño de los dispositivos y herramientas TIC. | Personas mayores, personas con discapacidad. |
| Experiencias frustrantes | La vivencia de experiencias frustrantes con ciertas herramientas o servicios TIC, pueden generar cierta actitud de rechazo hacia estas. Esta barrera está ligada directamente con la motivación, y es aliada de otras como la falta de conocimientos y la falta de apoyos. | Personas inmigrantes, personas en situación irregular, personas sin hogar, personas mayores, personas en situación de pobreza, minorías étnicas, personas en prisión, personas en situación de riesgo de exclusión social. |
| Gasto de consumo | Frecuentemente se piensa en el elevado coste de algunos dispositivos como un inhibidor de acceso a las TIC, pero es preciso considerar no solo el coste de acceso (compra), sino el de su mantenimiento. Algunas personas, por ejemplo, podrían asumir la contratación de un acceso a Internet en sus hogares, pero no el pago de las cuotas mensuales del servicio. | Personas inmigrantes, personas en situación irregular, personas sin hogar, personas mayores, personas en situación de pobreza, minorías étnicas, personas en situación de riesgo de exclusión social. |
| Falta de contenidos y/o servicios | Algunos colectivos y grupos de personas perciben que no existen contenidos y/o servicios que les puedan ofrecer las TIC que conecten con sus necesidades o intereses. En algunos casos se trata de una percepción contrastada en alguna experiencia previa, y otras veces, se trata de percepciones ancladas en el desconocimiento de estos. En ambos casos, esta barrera correlaciona con otras como la falta de motivación y la falta de conocimiento, pudiendo desencadenar en una actitud de indiferencia hacia las TIC. | Personas inmigrantes, personas en situación irregular, personas sin hogar, personas mayores, personas en situación de pobreza, minorías étnicas, personas en situación de riesgo de exclusión social. |



Las otras brechas digitales

capítulo

Capítulo III

Las otras brechas digitales

9.

Brecha digital de uso

En el capítulo anterior, el análisis de la brecha digital de acceso nos permitía comprobar que Euskadi cuenta con un despliegue de Infraestructuras adecuado, incluso en algún aspecto superior al de la media estatal. Así mismo, las cifras de equipamiento TIC de los hogares vascos nos ofrecen una radiografía que nos habla de un importante número de hogares que ya cuentan con ordenador, teléfono móvil o conexión a Internet.

En este capítulo, el análisis se centra en el siguiente escalón de las brechas digitales. Partiendo de la realidad de que un porcentaje determinado de hogares vascos cuentan con posibilidades de acceso a las TIC (tanto en infraestructuras TIC como en equipamiento TIC del hogar), ¿cuántas personas usan las TIC?, ¿qué herramientas utilizan?, ¿con qué frecuencia y con qué propósito?

Actualmente, tal y como se recoge en el capítulo de “marco estratégico y jurídico” del presente informe extraordinario, las grandes iniciativas políticas y documentos estratégicos en materia de sociedad de la información como la Agenda Digital Europea o la nueva Agenda Digital de Euskadi, apuestan por la intensificación del uso de las TIC por parte de la ciudadanía como clave para la consecución de una ciudadanía más activa y una economía más competitiva. ¿Cuál es la situación actual en Euskadi?

Por otra parte, ¿cuál es la caracterización de la demanda? En otras palabras, ¿hacen el mismo uso de las TIC hombres y mujeres? ¿Utilizan las TIC en los mismos ámbitos las personas con algún tipo de discapacidad que las personas inmigrantes? ¿Son iguales los porcentajes de uso de las TIC

en el ámbito urbano y en el ámbito rural? ¿Influye el nivel de estudios o la edad con la frecuencia y el tipo de uso? ¿Qué franja de edad es la que dedica más horas a conectarse a Internet y qué hacen en la red?

Esta perspectiva transversal, en la que los diferentes indicadores de uso TIC son analizados en virtud de diferentes variables demográficas y socioeconómicas, se completa con una comparativa evolutiva que nos permitirá comprobar cómo ha evolucionado el uso de las TIC por la población de Euskadi en los últimos años.

Las fuentes utilizadas para este análisis son:

- Encuesta sobre la sociedad de la información, ESI-Familias 2011 (ESIF) del [Eustat](#).
- Encuesta sobre equipamiento y uso de las TIC en los hogares (TIC-H 2011) del INE.
- Encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación 2012 del Ararteko.

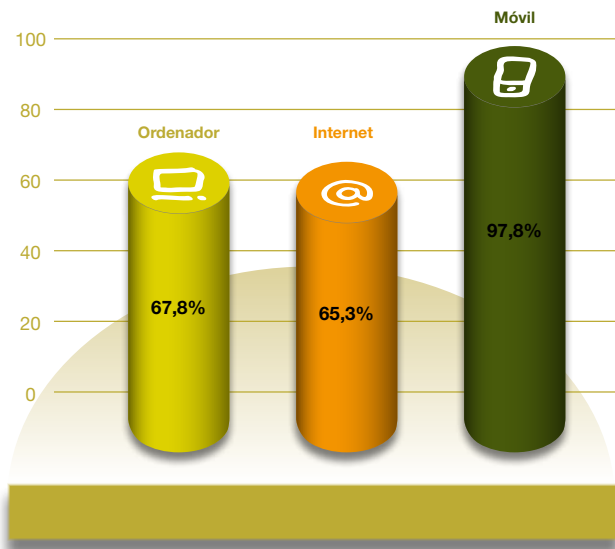
9.1. Uso de las TIC por la población de Euskadi

Según las cifras de la encuesta sobre sociedad de la información del Eustat (ESIF), el 67,8% de la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años ha usado el ordenador en los últimos 3 meses. Un dato que prácticamente converge con el de la población usuaria de Internet, situado en el 65,3%.

El teléfono móvil, como ya ocurriera en el análisis de la brecha digital de acceso, se desvela de nuevo como la herramienta TIC más usada por la población (con edad comprendida entre los 10 y los 74 años). Así, según esta encuesta, el 97,8% de la población encuestada lo ha usado en los últimos 3 meses.

(Ilustración 41)

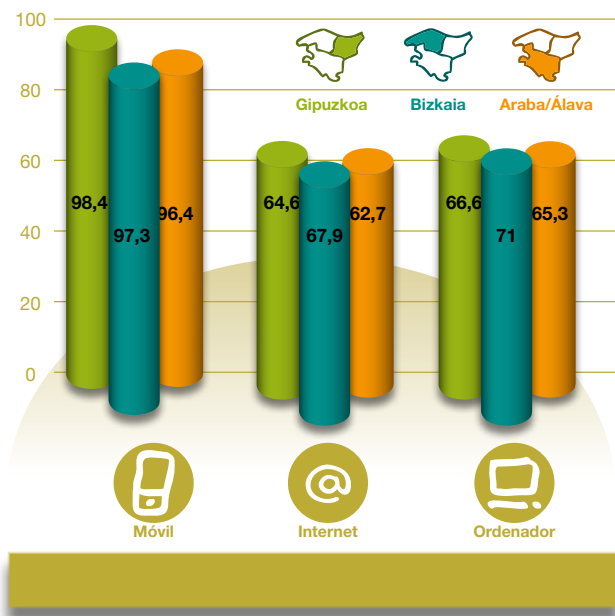
Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil (%), 2011



Elaboración propia a partir de los datos del Eustat.

(Ilustración 42)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por territorio histórico (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Por territorios históricos, Gipuzkoa es en el que se registran mayores porcentajes de uso TIC (ordenador e Internet) por parte de la población. Le siguen Bizkaia, con porcentajes muy próximos a la convergencia con la media de Euskadi, y Araba/Álava con porcentajes de uso ligeramente inferiores a la media de Euskadi. Estas diferencias no son excesivamente

significativas como para hablar de brecha de uso en virtud de residir en uno u otro de los tres territorios históricos.

En cuanto al uso del teléfono móvil, los porcentajes son muy próximos en los tres territorios históricos, encabezando el ranking Bizkaia, seguido de Gipuzkoa y Araba/Álava.

El dato general, como el que acabamos de mostrar, nos aporta una imagen fija demasiado amplia que debemos acotar poniendo el zoom en los diferentes colectivos y en el análisis de cómo determinadas variables condicionan estos usos. ¿Afecta la edad o el sexo de las personas al uso de las TIC? ¿Es el hecho de vivir en una gran ciudad un facilitador o impulsor del uso de las TIC frente a otros hábitats rurales y de mucha menos población?

Preguntas y matices a los que trataremos de ir dando respuesta en los siguientes apartados de este capítulo, intentando así de identificar cuáles son los factores que provocan las posibles brechas digitales de uso de las TIC en Euskadi.

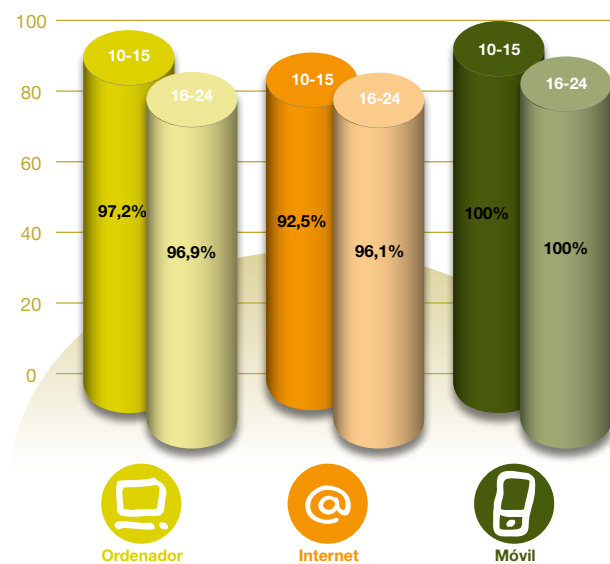
9.1.1. Edad y uso de las TIC

Edad y brecha digital son, desde el punto de vista académico, uno de los binomios de los que más tinta se ha escrito en el ámbito de análisis de las brechas digitales. Especialmente en el marco del uso de las TIC por parte de las personas mayores, entendiendo a este colectivo como uno de los más vulnerables de experimentar una brecha digital de uso.

Los datos del Eustat nos confirman que son las franjas de edad más jóvenes, comprendidas entre los 10 y los 24 años, las que realizan un mayor uso de las tecnologías (ordenador, Internet y teléfono móvil).

(Ilustración 43)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por edad (10-15, 16-24) (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

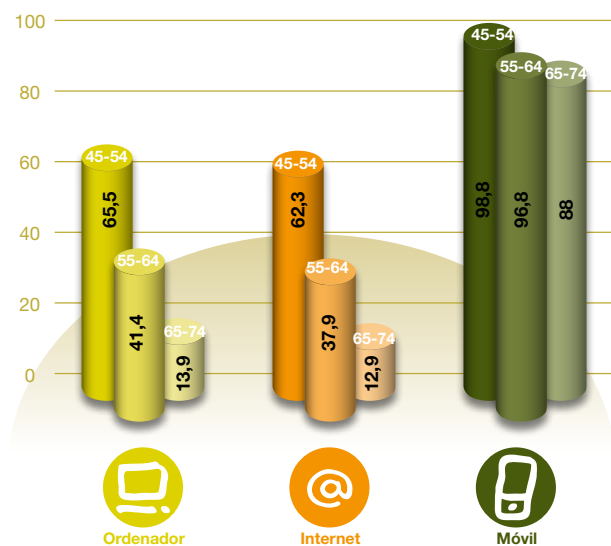
Como se aprecia en la siguiente gráfica, las personas con edades comprendidas entre los 10 y los 15 años, y los 16 y los 24 años, registran porcentajes cercanos al 100% en el caso del uso del ordenador e Internet. Respecto al uso del teléfono móvil, el 100% de la población entre los 10 y los 24 años han usado el teléfono móvil en los últimos 3 meses.

La correlación entre los factores edad y descenso en el uso de las TIC comienza a percibirse de forma significativa en la población mayor de 45 años. Tal y como se muestra en la gráfica, mientras que el 62,3% de la población con edad comprendida entre los 45 y los 54 años han usado Internet en los últimos 3 meses, este porcentaje se reduce hasta el 37,9% en la población con edad comprendida entre los 55 y los 64 años.

Como se aprecia en la representación gráfica, es en la franja de edad comprendida entre los 65 y los 74 años, y previsiblemente en la comprendida por mayores de 75 años (de la que no disponemos de información por no estar contemplada en la encuesta ESIF del Eustat), en la que se percibe un mayor *gap* en el uso de las herramientas TIC. Según estas cifras, el 86,1% de la población mayor de 65 años no ha usado el ordenador en los últimos 3 meses, mientras que el porcentaje asciende hasta el 87,1% cuando hacemos referencia al uso de Internet en los últimos 3 meses. Desde una perspectiva en la que el uso de las TIC se asocia a la posibilidad de mejora de vida y el bienestar social, nos encontramos ante una alerta importante que nos advierte de que una cifra muy elevada de personas mayores están experimentando una brecha digital de uso ante determinadas TIC, como es el caso del ordenador e Internet.

(Ilustración 44)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por edad (45-54, 55-64, 65-74) (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Como pasara en el análisis de la brecha digital de acceso, el teléfono móvil consigue suavizar la brecha de uso entre las diferentes franjas de edad. Así, mientras que las diferencias existentes respecto al uso del ordenador o de Internet entre la población encuestada más joven (10 a 15 años) y la más mayor (65 a 74 años) alcanza cifras superiores a los 80 puntos porcentuales, en el uso del teléfono móvil esta diferencia no supera los 12 puntos.

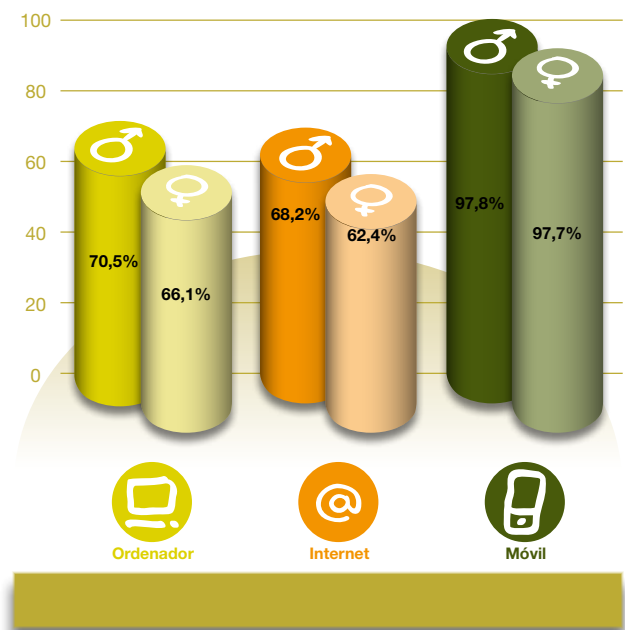
Mientras que el 100% de la población de 10 a 15 años declara haber usado el teléfono móvil en los últimos 3 meses, este porcentaje se sitúa en el 88% en el caso de las personas mayores de 65 años.

9.1.2. Género y uso de las TIC

Un análisis general a la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años, nos apunta a la existencia de una brecha digital de uso entre hombres y mujeres. En la gráfica se puede apreciar que el 70,5% de la población masculina declara haber usado el ordenador en los últimos 3 meses, frente al 66,1% de las mujeres (% sobre total de mujeres encuestadas con edad comprendida entre los 10 y los 74 años).

(Ilustración 45)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por sexo (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

El *gap* se vuelve a hacer presente en el caso del uso de Internet. Así, mientras que el 68,2% de los hombres encuestados declara haber usado Internet en los últimos 3 meses, el porcentaje de mujeres usuarias de Internet registrado es del 62,4% (5,8 puntos porcentuales de diferencia).

Siguiendo la tónica de otros apartados del informe, los porcentajes de uso del teléfono móvil entre hombres y mujeres no muestra apenas diferencias (97,8% en el caso de los

hombres, frente al 97,7%), demostrando una vez más ser la tecnología con mayor penetración y capacidad de reducir las brechas de acceso y uso de las TIC entre la población.

Este análisis requiere de una mayor profundidad para analizar si la brecha de género afecta por igual a todas las franjas de edad o si, por el contrario, está ligada a la población de una determinada edad.

De vuelta a las cifras de la encuesta del Eustat, los datos confirman que la brecha de género en el uso de las TIC en la población de Euskadi se manifiesta principalmente a partir de la franja de edad de 45 a 54 años, haciéndose más intensa a medida que escalamos en la escala de edades, alcanzando su mayor *gap* en la franja de edad comprendida entre los 65 y los 74 años.

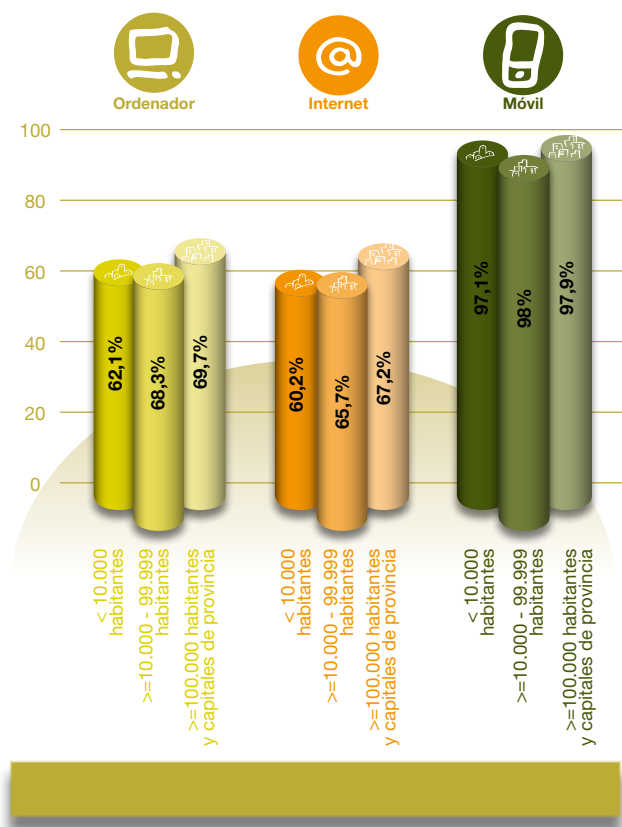
En las franjas de edad comprendidas entre los 10 y los 44 años no solo podemos afirmar que no se registra una brecha de uso entre hombres y mujeres, sino que en la mayoría de los casos los porcentajes de uso de TIC entre las mujeres son superiores a los porcentajes registrados entre los hombres.

9.1.3. Hábitat y uso de las TIC

Al igual que sucede en el acceso a las TIC, el hecho de vivir en un hábitat de mayor o menor tamaño condiciona el uso de las TIC por parte de la población.

(Ilustración 46)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por hábitat (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Tal y como apuntan los datos de la encuesta ESIF del Eustat, el 62,1% de la población con edad comprendida entre los 10 y los 74 años que reside en hábitats de menos de 10.000 habitantes, declara haber usado el ordenador en los últimos 3 meses. Este porcentaje asciende hasta el 68,3% en el caso de aquellas personas que residen en hábitats de entre 10.000 y 99.999 habitantes, y hasta el 69,7% en el caso de las que residen en hábitats con 100.000 o más habitantes.

La brecha digital de uso en función del tamaño del hábitat es constante en prácticamente todas las franjas de edad, a excepción de la población más joven (10 a 15, y de 16 a 24 años), donde el tamaño del hábitat parece no tener un especial impacto en los porcentajes de uso de las TIC.

Por el contrario, entre las personas más mayores la correlación entre tamaño de hábitat y porcentaje de uso de ordenador, Internet y/o teléfono móvil es evidente. Así, mientras que tan solo el 6,4% de las personas con edad comprendida entre los 65 y los 74 años de Euskadi han usado el ordenador en los últimos 3 meses, este porcentaje asciende hasta el 14,4% en aquellas personas mayores que residen en hábitats con una población comprendida entre los 10.000 y los 99.999 habitantes, y hasta el 16,5% en el caso de las personas mayores que residen en poblaciones iguales o superiores a los 100.000 habitantes.

Similar ocurre con el uso de Internet, donde la diferencia entre el porcentaje de uso en las personas mayores de 65 años que residen en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y aquellas otras que lo hacen en poblaciones con 100.000 o más habitantes, es superior a los 9 puntos porcentuales.

9.1.4. Nivel de estudios y uso de las TIC

Los datos confirman una correlación directa entre el nivel de estudios y el uso de las TIC. Mayores niveles de estudio se corresponden con porcentajes más altos de uso de ordenador y de Internet.

Esta correlación de factores no es tan evidente en el caso del teléfono móvil, tecnología con un nivel de penetración altísimo entre la población (con edad comprendida entre los 10 y los 74 años) de Euskadi.

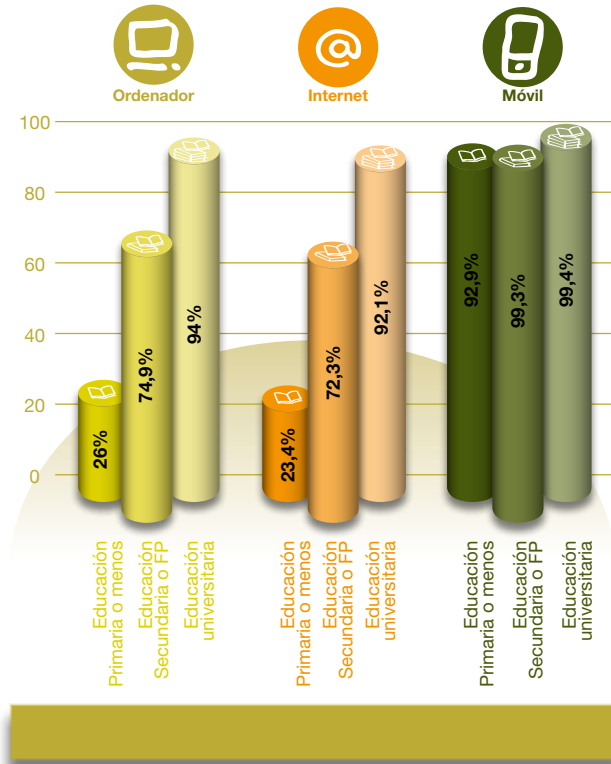
Tal y como se aprecia en la siguiente gráfica, mientras que tan solo el 26% de las personas con estudios primarios (o sin estudios) han usado el ordenador en los últimos 3 meses, el porcentaje de personas usuarias con un nivel de Educación Secundaria o FP asciende hasta el 74,9%, y hasta el 94% en el caso de aquellas otras personas con estudios universitarios.

Estas diferencias son replicables al caso de uso de Internet. El 23,4% de las personas con estudios primarios (o sin estudios) declara haber usado Internet en los últimos 3 meses, frente al 72,3% de las personas con estudios secundarios o de FP, y el 92,1% de las personas con estudios universitarios.

El cruce de la variable "nivel de estudios" con la del "sexo" de las personas, nos ofrece nuevos puntos de análisis.

(Ilustración 47)

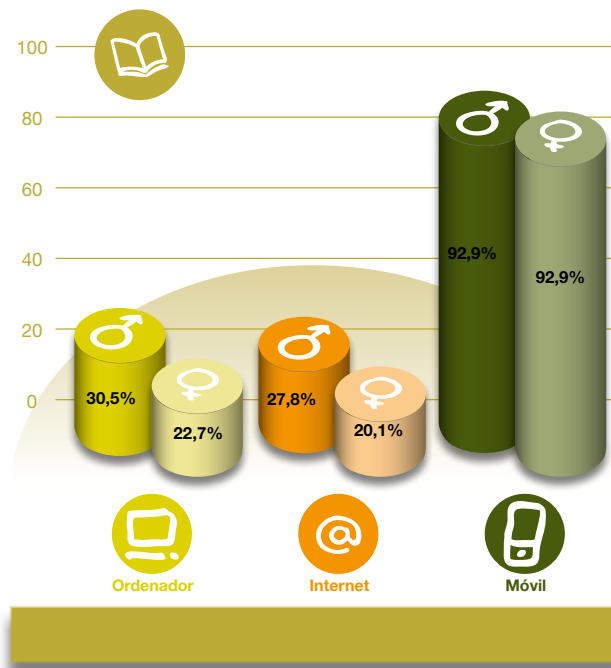
Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por nivel de estudios (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

(Ilustración 48)

Población de 10 a 74 años con estudios primarios usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por sexo (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Cuanto menor es el nivel de estudios, mayores son las diferencias de uso entre hombres y mujeres. Por el contrario, en la franja correspondiente al nivel de estudios universitarios, tanto en el uso de ordenador como en el de Internet y teléfono móvil, los porcentajes de uso son superiores en las mujeres que en los hombres. Así, mientras que el 95,1% de las mujeres con estudios universitarios declaran haber usado el ordenador en los últimos 3 meses, el porcentaje de los hombres con este nivel de estudios que se declara usuario de ordenador es del 92,7%. Igualmente, en el caso de Internet los porcentajes de uso en este nivel de estudios son del 93 y del 91%, respectivamente.

La brecha digital de uso por nivel de estudios entre hombres y mujeres, es especialmente significativa entre aquellas personas con estudios primarios o sin estudios, donde el *gap* llega a superar los 7 puntos porcentuales (ver gráfica a continuación).

9.1.5. Relación con la actividad y uso de las TIC

La relación con la actividad (relativo a la situación de encontrarse estudiando, trabajando, o estar inactivo/a o parado/a) ejerce, tal y como muestran los datos de la encuesta ESIF del Eustat, un fuerte impacto sobre los porcentajes de uso de las TIC en la población de Euskadi.

Las personas estudiantes y ocupadas (en este orden) son quienes, en mayor porcentaje, utilizan las tecnologías (ordenador, Internet, teléfono móvil). Así, el porcentaje de personas que se identifican como estudiantes que usan el ordenador es del 97,1% frente al 79,4% de las personas ocupadas o el 37,2% de las personas en situación de inactividad o personas paradas. Estas diferencias son trasladables al uso de Internet. Como se aprecia en la siguiente gráfica, las diferencias de uso entre las personas estudiantes y las que se encuentran en situación de inactividad llega a alcanzar los 59,3 puntos porcentuales. Una cifra que retrata una clara brecha de uso vinculada a la actividad de las personas.

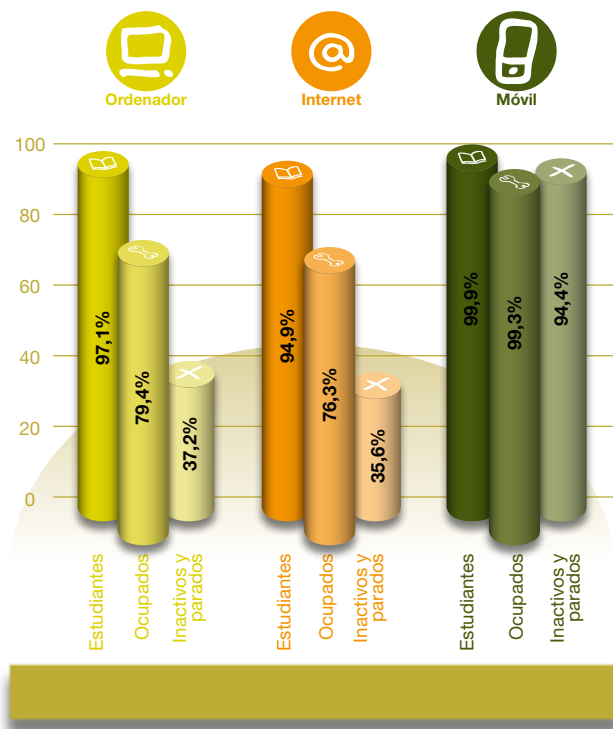
En el caso del teléfono móvil, las diferencias de uso no resultan tan significativas, siendo el porcentaje de uso de las personas en situación de inactividad o paradas de un 94,4%.

La relación entre la “actividad” y la variable de “sexo” apunta a que entre las personas en situación de inactividad, se registran porcentajes de uso TIC superiores entre los hombres en comparación con las cifras de uso de la población femenina.

En cambio, entre aquellas personas que se identifican como estudiantes o personas ocupadas, los porcentajes de uso registrados por las mujeres son superiores a los de los hombres. A modo de ejemplo, el análisis de datos nos apunta que el 81% de las mujeres ocupadas declara haber usado el ordenador en los últimos 3 meses, frente al 78,1% de hombres ocupados.

(Ilustración 49)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil por relación con la actividad (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

9.1.6. Evolutivo del uso de las TIC por parte de la población en Euskadi

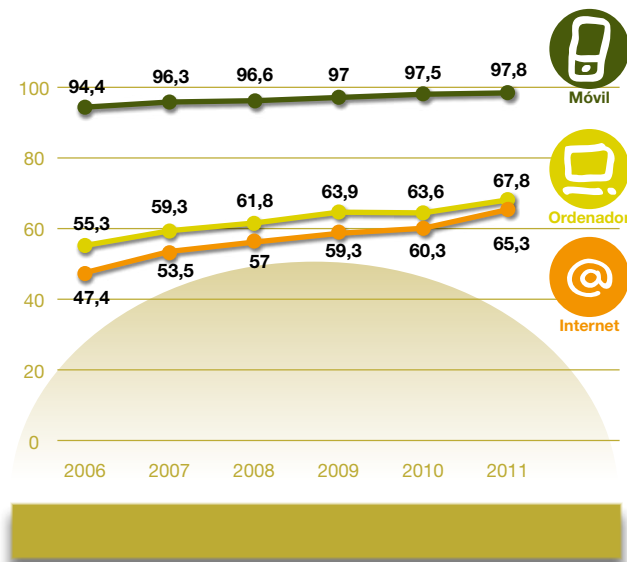
Una de las primeras conclusiones que se extraen del análisis del evolutivo de uso de las TIC por la población con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años de Euskadi, es que se ha experimentado un crecimiento continuo en estos últimos años, a un ritmo diferente en las 3 tecnologías básicas analizadas: ordenador, Internet y teléfono móvil.

Mientras que el ordenador ha experimentado desde 2006 hasta el 2011 un crecimiento de 12,5 puntos porcentuales, pasando del 55,3% de la población (con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años) que había usado el ordenador en los últimos 3 meses al 67,8% actual, el uso del teléfono móvil ha experimentado un crecimiento cercano a los 3,5 puntos porcentuales. Un crecimiento a un ritmo constante, pero lento, que se justifica por tratarse de porcentajes de uso muy elevados (cerca de los 100% de uso).

Por su parte, el uso de Internet es el que ha experimentado un mayor crecimiento en estos últimos 5 años (17,9 puntos porcentuales). Así, mientras que en 2006 el 47,4% de la población (con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años) usaba Internet, en 2011 este porcentaje se ha incrementado hasta alcanzar el 65,3%. Este significativo ritmo de crecimiento, ha permitido que las diferencias en los porcentajes de uso entre el ordenador e Internet se hayan reducido sensiblemente, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

(Ilustración 50)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses), Internet (3 últimos meses) y teléfono móvil (%). Evolutivo 2006-2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

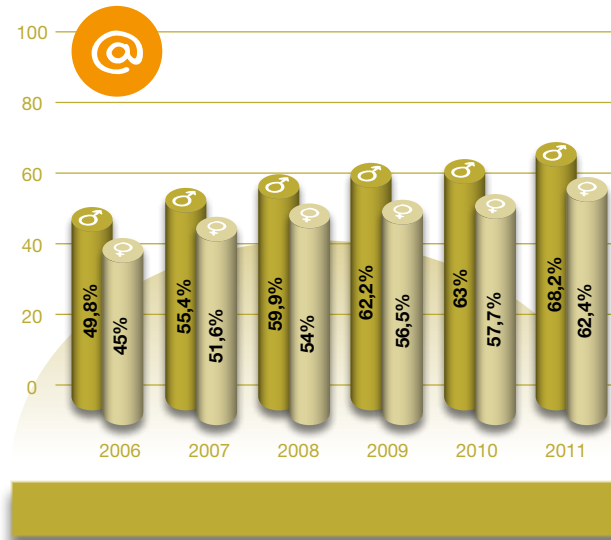
Profundizando un poco más en la evolución del uso de las TIC, en este caso en función de dos de los factores que parecen tener un mayor impacto en el uso, como son la edad y el sexo, la primera de las conclusiones que podemos extraer es que el crecimiento de uso de las TIC ha sido protagonista en las diferentes franjas de edad, así como entre hombres y mujeres.

En lo referente a la edad, conviene destacar el crecimiento experimentado por las franjas de edad de las personas más mayores (55 a 64 y 65 a 74 años) en estos últimos 5 años, llegando incluso a duplicar en algunos casos los porcentajes de uso de ordenador e Internet.

En cuanto a las diferencias de uso de las TIC entre hombres y mujeres, los últimos 5 años han perpetuado la brecha de uso existente, llegando incluso a incrementarse. Así, mientras que en 2006 la diferencia de porcentaje de uso de ordenador entre hombres y mujeres era de 5,1 puntos a favor de los hombres, en 2011 este *gap* es de 5,4 puntos porcentuales. En el caso de Internet las diferencias han crecido aún más. Si en 2006 el porcentaje de uso de Internet entre los hombres era superior al de las mujeres en 4,8 puntos porcentuales, actualmente la diferencia alcanza los 5,8 puntos (ver gráfica a continuación).

El crecimiento de esta brecha digital de uso entre hombres y mujeres es aún más latente en el caso de las personas más mayores (65 a 74 años). Así, mientras que en 2006 el porcentaje de uso de Internet de los hombres era superior al de las mujeres en 3,5 puntos, actualmente la diferencia alcanza los 7,9 puntos porcentuales (el 17,3% de los hombres de entre 65 y 74 años usan Internet, frente al 9,4% de las mujeres de esta edad).

(Ilustración 51)

Población de 10 a 74 años usuaria de Internet (3 últimos meses) por sexo (%). Evolutivo 2006-2011

Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

En cuanto a la brecha digital de uso generada por factores como el nivel de estudios, la evolución en estos últimos 5 años pone de manifiesto que siguen registrándose grandes diferencias entre los porcentajes de uso de aquellas personas con estudios primarios o sin estudios y las personas con estudios superiores, tal y como ya sucedía en el año 2006.

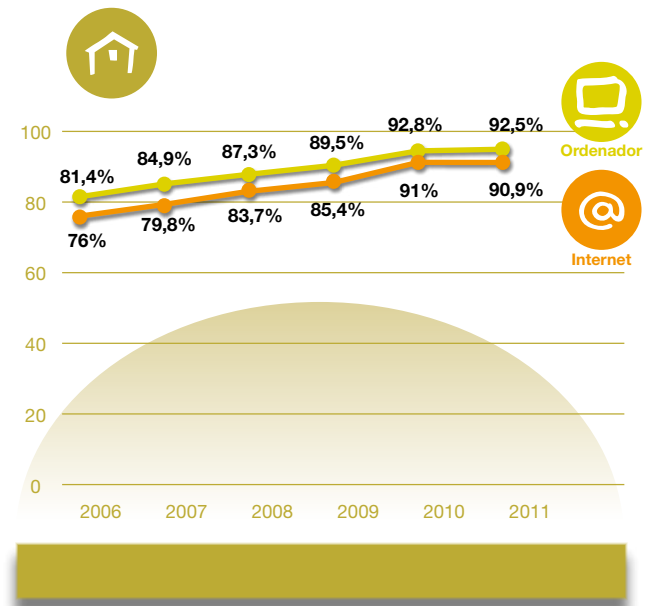
Por el contrario, se observa un dato significativo. La constante penetración de la telefonía móvil en las diferentes capas de la población, ha permitido que las diferencias en los porcentajes de uso entre personas con estudios primarios o sin estudios y aquellas otras con estudios universitarios se vayan reduciendo. Este hecho pone de manifiesto la capacidad de adaptación de una tecnología por parte de la población cuando esta conecta directamente con sus necesidades y resulta sencilla de utilizar. Así, si en el año 2006 la diferencia en el porcentaje de uso del teléfono móvil entre personas con estudios primarios y personas con estudios universitarios era de 13 puntos porcentuales, actualmente dicha diferencia es de 6,5 puntos, lo que significa que la brecha de uso de esta herramienta en función del nivel de estudios se ha reducido exactamente a la mitad en estos últimos 5 años. Un reto al que otras tecnologías aún no han conseguido dar respuesta, o lo están haciendo a un ritmo mucho más lento.

9.2. Lugar de uso de las TIC en Euskadi

Una de las variables que ha ido evolucionando a medida que la población ha ido incorporando las TIC en sus vidas, es el lugar en el que se utilizan. La tendencia a la que nos apuntan los datos es al incremento constante del porcentaje de personas (con edad comprendida entre los 10 y los

74 años) que utilizan el ordenador o Internet desde sus hogares. Un dato que, en los últimos 5 años, ha experimentado un crecimiento de 11,1 puntos en el caso del uso del ordenador, y de 14,9 puntos porcentuales en el del uso de Internet.

(Ilustración 52)

Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses) e Internet (3 últimos meses). Lugar de uso: en la vivienda (%). Evolutivo 2006-2011

Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

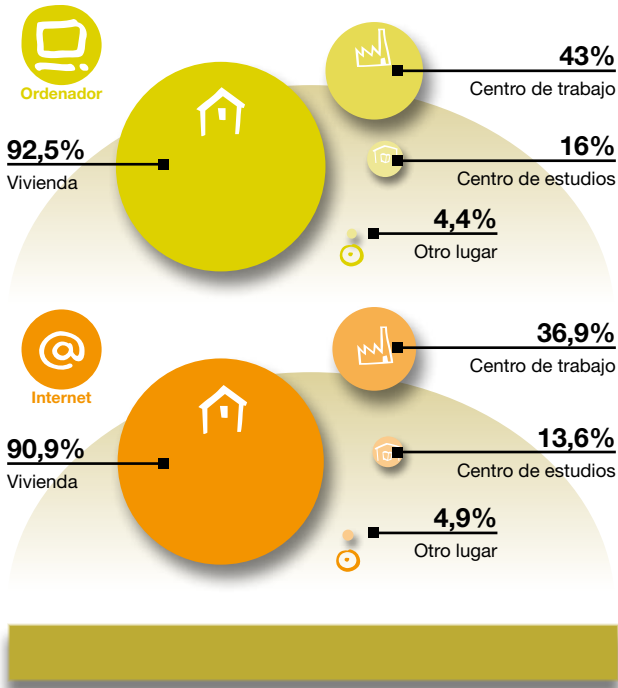
Según los datos de la encuesta ESIF del Eustat, en 2011 el 92,5% que usa el ordenador lo hace desde su hogar, frente al 43% que lo usan en el centro de trabajo y el 16% en el centro de estudios.

Las cifras correspondientes al lugar de uso de Internet son bastante similares a las del ordenador. Así, durante 2011 el 90,9% de las personas con edad comprendida entre los 10 y los 74 años que usan Internet lo hacen desde sus hogares, frente al 36,9% que lo usan en el centro de trabajo y el 13,6% que lo hace en el centro de estudios.

El porcentaje de personas usuarias de ordenador e Internet desde el hogar alcanza cuotas muy significativas en el caso de las personas mayores (65 a 74 años), en las que el 98,2% de las personas de esta edad, declaran usar el ordenador en su vivienda, frente a un 6,8% que declara usarlo en "otros lugares" (diferentes a la vivienda, centro de trabajo, centro de estudios). Sucede lo mismo en el caso del uso de Internet, en el que el 96,9% de las personas de esta franja de edad señalan que utilizan Internet en sus viviendas, frente a un 6,2% que declara usarlo en "otros lugares". Resulta igualmente significativo señalar que dentro de esa categoría de "otros lugares", están englobados espacios como los centros de personas mayores, locales de asociaciones, espacios públicos, etc.

(Ilustración 53)

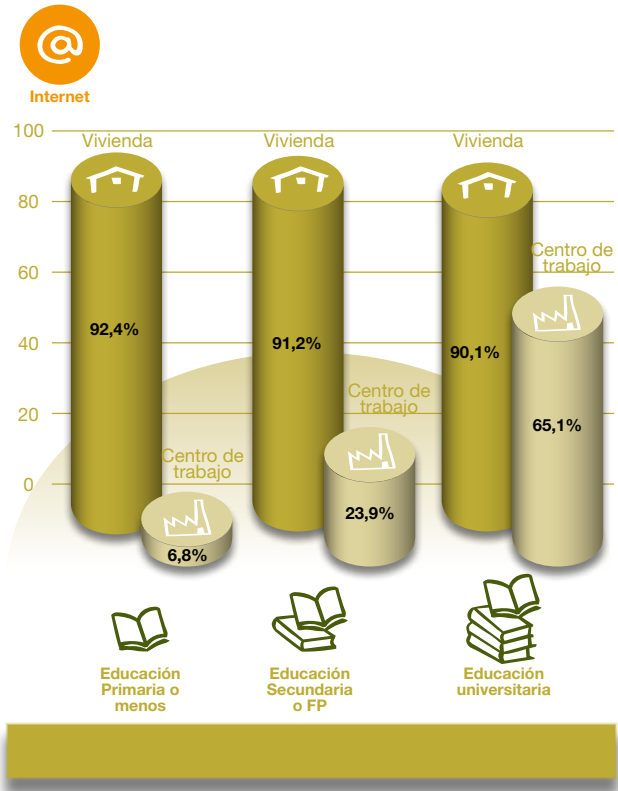
Población de 10 a 74 años usuaria de ordenador (3 últimos meses) e Internet (3 últimos meses) por lugar de uso/acceso (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

(Ilustración 54)

Población de 10 a 74 años usuaria de Internet (últimos meses) por nivel de estudios y lugar de uso: vivienda y centro de trabajo (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

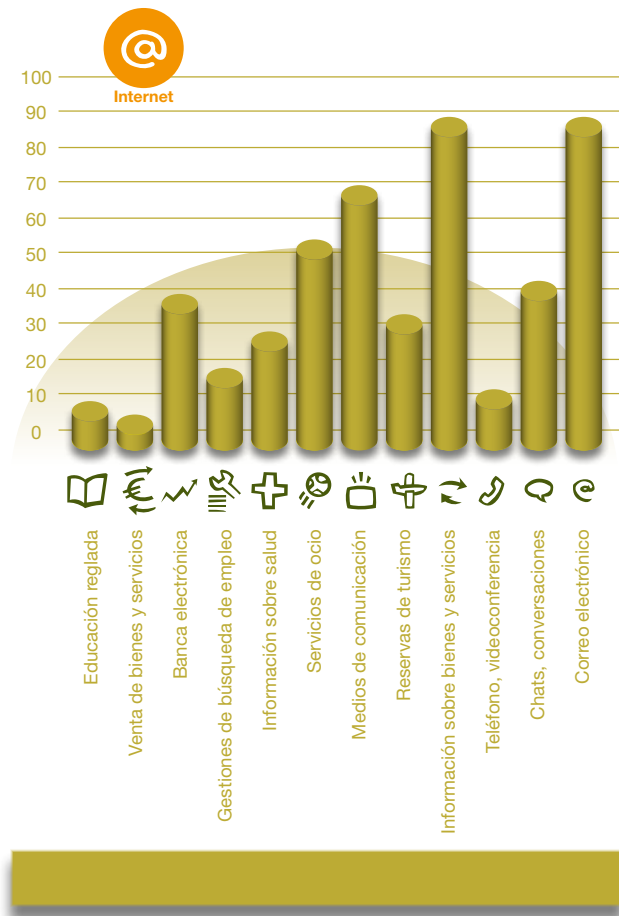
Lugar de acceso y nivel de estudios también muestran una relación directa. Así, mientras que las personas con estudios primarios obtienen porcentajes más altos de uso de Internet desde su hogar, las personas con estudios universitarios acceden en mayor medida desde el centro de trabajo que las personas con estudios primarios. Los datos son contundentes: el 65,1% de las personas encuestadas con estudios universitarios usan Internet en sus centros de trabajo, frente a tan solo el 6,8% de las personas con estudios primarios (o inferiores).

9.3. Motivos de uso de las TIC en Euskadi

Otra de las líneas de análisis que nos permiten los datos ofrecidos por las encuestas del Eustat es la de desgranar los motivos de uso de las TIC por parte de la población de Euskadi con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años.

(Ilustración 55)

Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Según estas cifras, el 88,8% de la población de 10 a 74 años de Euskadi usuaria de Internet en los últimos 3 meses utiliza Internet para la gestión (envío, recepción, lectura) del

correo electrónico. Un 88,5% la utiliza para buscar información sobre bienes y servicios, y un 68% para consultar los medios de comunicación digitales. Les sigue en el *ranking* el consumo de servicios de ocio (53,1%), y el uso de herramientas de comunicación (chats, conversaciones *online*) con un 41,8%. En sexto lugar, se sitúa las interacciones con la banca electrónica, declaradas como motivo de uso de la red por el 39,3% de la población de 10 a 74 años de Euskadi usuaria de Internet en los últimos 3 meses.

Respecto a las motivaciones de uso de Internet que conectan más directamente con los principios de calidad de vida y/o bienestar social, nos tenemos que ir hasta el octavo puesto del *ranking*, donde nos encontramos con la búsqueda de información sobre temas de salud (27,5%), la realización de gestiones *online* para la búsqueda de empleo (15,9%), y el uso de Internet relacionado con acciones formativas de la educación reglada (5,3%).

¿Cuáles son las causas que provocan que estas motivaciones que se relacionan directamente con áreas de gran importancia para el bienestar de las personas (salud, empleo, formación) tengan un menor tirón entre la población que otros como los servicios de ocio, las reservas *online* de turismo, etc.? ¿Se trata de una cuestión de oferta, de falta de contenidos y servicios interesantes?, ¿o es por el contrario una cuestión de percepción por parte de la ciudadanía de la posible utilidad de las TIC para mejorar su bienestar a través de usos muy concretos? Dejamos abiertas estas preguntas en este apartado, emplazando su análisis y respuesta al siguiente capítulo destinado a la brecha de apropiación.

9.3.1. Edad y motivos de uso de las TIC

El análisis de los motivos de uso de las TIC en función de las diferentes franjas de edad que nos permiten los datos del *Eustat* arroja información muy interesante que conviene ir desgranando de forma detallada. Por ello, a continuación se organizan las principales conclusiones organizadas en torno a los 12 motivos de uso encuestados por el *Eustat*:

- **Correo electrónico:** Los porcentajes más altos de uso se concentran en las franjas de edad comprendidas entre los 16 y los 44 años, especialmente en las franjas de 16 a 24 y de 25 a 34 años. A pesar de ello, los porcentajes de uso de Internet motivados por el uso del correo electrónico son altos en todas las franjas de edad, incluso entre las personas más mayores. Así, el 83,8% de las personas usuarias de Internet con edad comprendida entre los 65 y los 74 años utilizan el correo electrónico.
- **Chat, conversaciones:** Encuentran su público más fiel entre las personas más jóvenes. La población usuaria de Internet con edades comprendidas entre los 10 y los 34 años, es aquella que obtiene los porcentajes más altos de uso de chats y herramientas para mantener conversaciones *online*. La franja de edad comprendida entre los 16 y los 24 años son, con un 82,2%, los que registran un mayor porcentaje de uso de estas herramientas. El contrapunto lo encontramos en las personas mayores de 45 años, especialmente los que se encuentran en la franja de 65 a 74 años, donde tan solo el 13,9% de la población usuaria de Internet utiliza chats y herramientas de conversación *online*.
- **Teléfono, videoconferencia:** El uso de Internet con fines de usar herramientas que permitan utilizar el ordenador a modo de teléfono, así como realizar videoconferencias, no registra porcentajes de uso especialmente relevantes entre la población. Los porcentajes más altos de uso de concentran en las franjas de edad comprendidas entre los 25 y los 44 años, especialmente en la población de entre 35 y 44 años, donde el 16,9% declaran usar Internet con el fin de usarlo como teléfono y poder realizar videoconferencias.
- **Información sobre bienes y servicios:** Es, junto al correo electrónico, uno de los motivos de uso que registra porcentajes más altos. Igual que sucedía en el punto anterior, las franjas de edad comprendidas entre los 25 y los 34 años, y los 35 y los 44 años, declaran usar Internet con el fin de obtener información sobre bienes y servicios con porcentajes de 92,7 y 92,2%, respectivamente, siendo así quienes obtienen las cifras más altas. Es también el segundo motivo principal de uso de Internet para las personas mayores de 65 años. Un grupo en el que el 80,7% asegura usar Internet con este fin.
- **Reservas de turismo:** El 41% de la población usuaria de Internet con edades comprendidas entre los 25 y los 34 años, son los que declaran hacer un mayor uso de Internet para la realización de reservas de turismo. En el polo opuesto se encuentran las personas de entre 65 y 74 años, un grupo en el que tan solo el 14,3% de la población usuaria de Internet declara utilizarlo para realizar reservas de turismo.
- **Medios de comunicación:** El uso de Internet para la consulta de medios de comunicación es, si recordamos, el tercero en el *ranking* de motivos de uso de Internet entre la población de Euskadi. En este caso, el grupo de edad en el que se registra un menor porcentaje de uso con este fin es el de las personas de 10 a 15 años. En el resto de grupos de edad los porcentajes de uso son altos, siendo el grupo de las personas entre 25 y 34 años (76,5%) los que hacen un mayor uso de Internet para la consulta de medios de comunicación *online*.
- **Servicios de ocio:** Tiene sus aliados entre las personas más jóvenes, especialmente los que tienen una edad comprendida entre los 16 y los 24 años. El 84,3% de la población de estas edades declara usar Internet con el motivo de utilizar servicios de ocio. Los porcentajes de uso decrecen de forma significativa a partir de los 45 años, y encuentran su valor más bajo en la franja de edad comprendida por las personas entre 65 y 74 años, donde tan solo el 17,8% de la población usa Internet con este fin.
- **Información sobre salud:** El uso de Internet para buscar información relacionada con temas de salud parece correlacionar con el factor edad a través de una relación directa: mayor uso de Internet con este fin entre los grupos de mayor edad. Mientras que tan solo el 0,2% de la población de 10 a 15 años usa Internet para buscar información de salud, el 36,5% de la población entre 35 y 44 años confirman usar Internet para este fin. En porcentaje le sigue el grupo de edad comprendido entre los 54 y los 65 años, en el que el 33,9% de la población

utiliza Internet para obtener información relacionada con el ámbito de la salud.

- **Gestiones de búsqueda de empleo:** El grupo que en mayor medida señala las gestiones de búsqueda de empleo como motivación para el uso de Internet es el comprendido por las personas de entre 25 y 34 años (20,3%). Les sigue el grupo de las personas de 16 a 24 años (15,5%), experimentándose un descenso progresivo de los porcentajes a medida que se incrementa la edad de las personas usuarias de Internet, llegando hasta un 2,4% en la franja de edad de 55 a 64 años.
- **Banca electrónica:** El mayor porcentaje se concentra en el grupo de personas con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años (franjas de edad 35 a 44 y 45 a 54 años). Por el contrario, aquellas personas que identifican el uso de la banca electrónica como motivación para el uso de Internet son las personas de 16 a 24 años y las personas mayores de 65 años.
- **Venta de bienes y servicios:** Tal y como vimos con anterioridad, se trata de la motivación de uso que, en términos generales, acapara un menor porcentaje de personas usuarias que la señalen como motivación de uso de Internet. Así, el análisis por edad nos deja porcentajes muy bajos en todas las franjas de edad. Al igual que sucede con la banca electrónica, los valores más bajos se registran entre los más jóvenes (16 a 24 años) y las personas mayores (65 a 74 años).
- **Educación reglada:** El 14% de la población con edad comprendida entre los 16 y 24 años señalan a la educación reglada como una de las motivaciones para el uso de Internet. Le sigue el grupo de 25 a 34 con un 5,3%, y desciende forma significativa en el resto de franjas de edad como, por otra parte, es lógico al tratarse de formación reglada.

9.3.2. Género y motivos de uso de las TIC

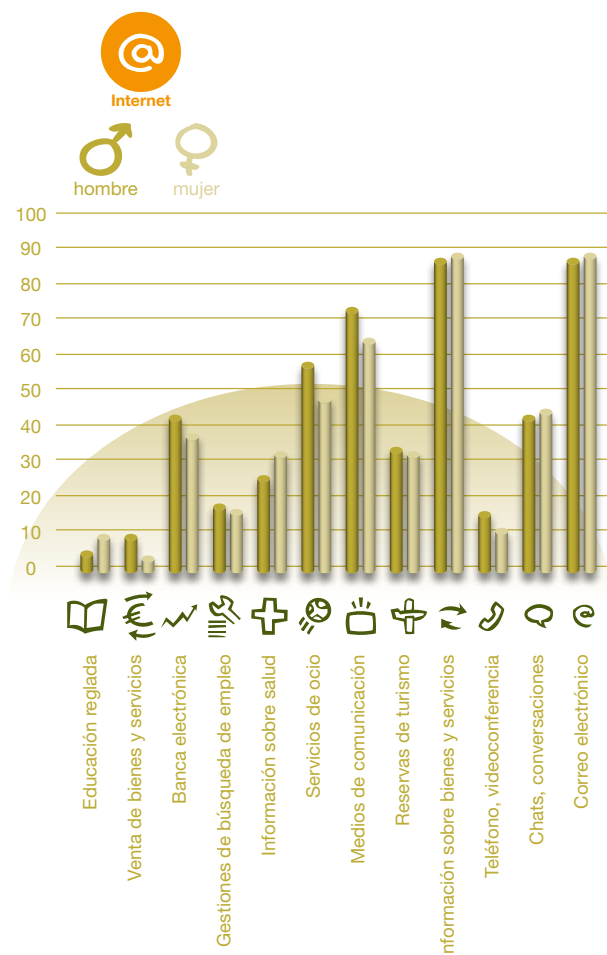
El análisis de los motivos de uso de las TIC por parte de la población vasca en función del sexo, nos deja un *ranking* con el mismo orden de motivos de uso que el expuesto anteriormente y referido a la totalidad de la población con edad comprendida entre los 10 y los 74 años. Esto es, un *ranking* presidido principalmente por el uso de herramientas de comunicación, búsqueda de información sobre bienes y servicios y servicios de ocio.

Dentro de este *ranking* de usos, y ampliando el zoom de la comparativa, nos encontramos con algunas diferencias significativas entre la intensidad de las motivaciones para el uso de las TIC de hombres y mujeres. Así, en los motivos de uso de “consulta de medios de comunicación”, “servicios de ocio”, “banca electrónica” y “venta de bienes y servicios”, los hombres registran porcentajes de uso superiores a los de las mujeres.

Por su parte, las mujeres registran porcentajes de uso más altos que los hombres (diferencias significativas) en las motivaciones de uso vinculadas con la “búsqueda de información sobre temas de salud”, y el uso de las TIC en acciones formativas de “educación reglada”.

(Ilustración 56)

Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por sexo y tipo de motivo (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

9.3.3. Hábitat y motivos de uso de las TIC

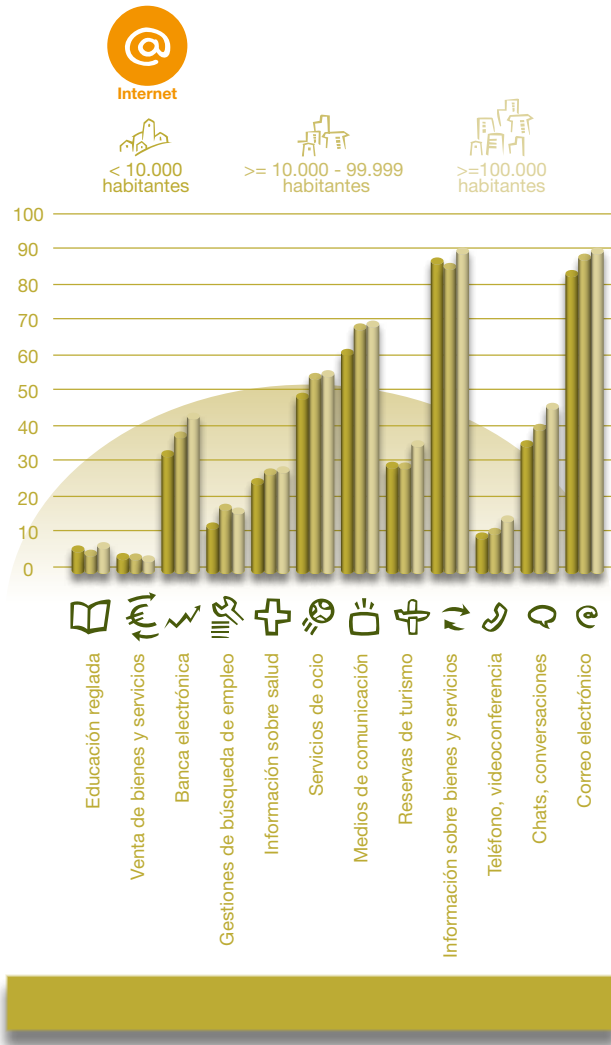
La relación entre las variables “motivos de uso de las TIC” y “hábitat” nos deja como resultado dos conclusiones:

- Por una parte, el *ranking* de motivos de uso de Internet es prácticamente igual entre aquellas personas que residen en hábitats de menos de 10.000 habitantes, las que viven en contextos de 10.000 o más habitantes (hasta 99.999), y aquellas otras que viven en hábitats de 100.000 o más habitantes.
- Con la excepción de que aquellas personas que residen en hábitats de menos de 10.000 habitantes declaran como principal motivo del uso de Internet la búsqueda de información sobre bienes y servicios (87,9%), seguido por el uso del correo electrónico (84,5%). Como se aprecia en la siguiente gráfica, las personas que residen en hábitats de mayor tamaño, estos dos motivos de uso alternan su puesto en el *ranking*, siendo el uso del correo electrónico quien encabeza el *ranking* de motivos de uso.

■ Los porcentajes de las motivaciones de uso mantienen una relación directa con el tamaño del hábitat, en el sentido en el que un mayor tamaño del hábitat se corresponde en la práctica totalidad de los casos con un mayor porcentaje de personas que utilizan Internet para un uso determinado.

(Ilustración 57)

Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por hábitat y tipo de motivo (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

9.3.4. Nivel de estudios y motivos de uso de las TIC

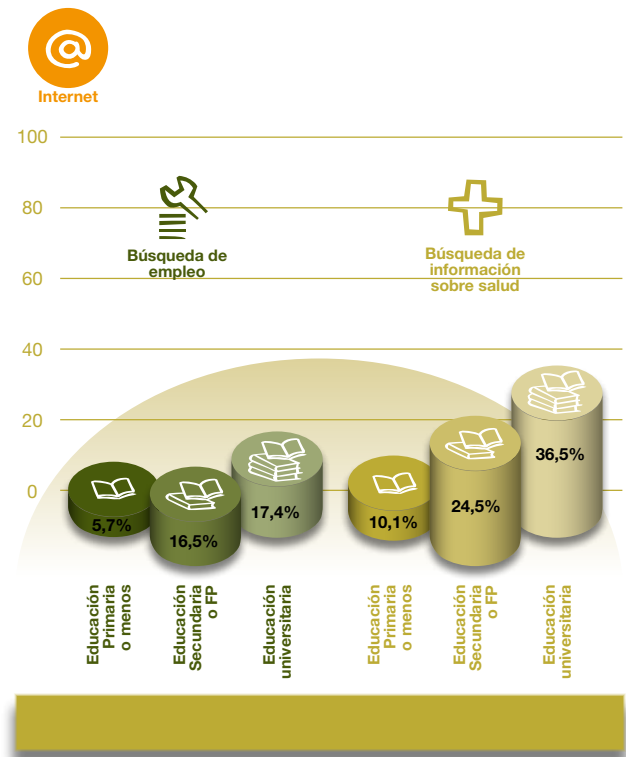
El uso de Internet para la búsqueda de información sobre bienes y servicios, así como el uso del correo electrónico ocupan los dos primeros motivos de uso en el ranking de usos de las población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años con estudios primarios o inferiores, secundarios o FP, así como con estudios universitarios. Aun manteniendo puestos similares en el ranking de motivos de uso, las diferencias de porcentajes de uso resultan

significativas. Así, mientras que el 65,3% de la población con estudios primarios o inferiores que utiliza Internet declaran como motivo de uso la utilización del correo electrónico, el porcentaje de personas con estudios secundarios o de FP que utilizan esta herramienta asciende hasta el 87,1%, y hasta el 97,3% en el caso de las personas con estudios universitarios.

Esta situación se replica en otras motivaciones como la búsqueda de información sobre temas de salud o el uso de Internet para la búsqueda de empleo.

(Ilustración 58)

Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por nivel de estudios y tipo de motivo (búsqueda de información sobre temas de salud, búsqueda de empleo) (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Las principales diferencias de uso de Internet en función del nivel de estudios las encontramos al analizar motivos de uso relacionados con el ocio y otros usos más avanzados como el uso de banca electrónica o la realización de reservas turísticas a través de Internet.

El uso de Internet asociado a servicios de ocio ocupa el tercer lugar en el ranking de motivos de uso de las personas con estudios primarios o inferiores. A medida que ascendemos en la escala del nivel de estudios, los servicios de ocio van perdiendo posiciones en el ranking (cuarto lugar para las personas con estudios secundarios o de FP, y quinto lugar para las personas con estudios universitarios).

Con la banca electrónica sucede algo similar. En este caso, mientras que se trata del cuarto principal motivo de uso de Internet para las personas con estudios universitarios, en el caso de aquellas personas con estudios primarios o inferiores, secundarios y/o de FP ocupa el sexto lugar del *ranking* de motivaciones de uso. Los porcentajes son igualmente contundentes. El 58,7% de la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años con estudios universitarios apunta a la banca electrónica como motivación para el uso de Internet, frente a tan solo el 12,3% de la población con estudios primarios o inferiores.

Respecto a la realización de reservas *online* vinculadas a turismo, se trata de la sexta motivación en el *ranking* de la población de Euskadi con estudios universitarios. Una motivación que va bajando posiciones a medida que disminuimos el nivel de estudios (séptimo puesto para las personas con estudios secundarios y/o de FP, y octavo para las personas con estudios primarios o inferiores), y que a nivel de porcentajes también encierra diferencias significativas. El 45,7% de la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años declara usar Internet con la motivación de realizar reservas turísticas *online*, frente al 26,4% de la población con estudios secundarios y/o de FP, y un 7,5% de la población con estudios primarios o inferiores.

9.3.5. Relación con la actividad y motivos de uso de las TIC

Igual que sucedía en el análisis por nivel de estudios y motivos de uso de las TIC, la búsqueda de información sobre bienes y servicios y el correo electrónico son las dos principales motivaciones de uso de Internet para la población vasca, indistintamente de su relación con la actividad: personas estudiantes, ocupadas, inactivas o paradas.

En el análisis del resto de motivaciones, surgen diferencias significativas que conviene analizar vertical y horizontalmente, y que se detallan a continuación.

La primera de ellas hace referencia al uso de Internet vinculado a servicios de ocio. Esta motivación ocupa el tercer puesto en el *ranking* de motivaciones de la población estudiante (76,5%), mientras que disminuye a un cuarto puesto en el de la población inactiva o parada (45,7%), y hasta un quinto puesto en el caso de la población ocupada (47,7%).

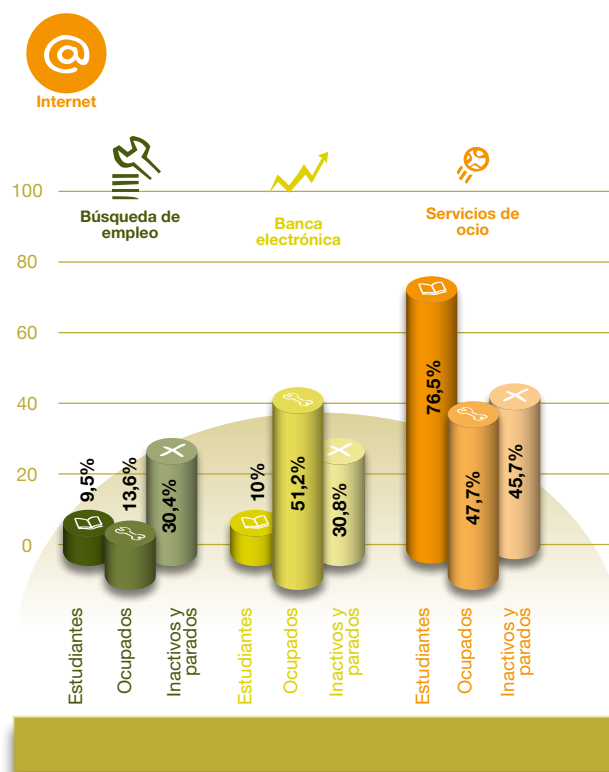
Por otra parte, nos encontramos con la existencia de diferencias importantes respecto a los porcentajes de uso de Internet para participar en acciones formativas regladas. Mientras que esta motivación ocupa el séptimo lugar en el *ranking* de la población estudiante (10,9%), desciende hasta las últimas posiciones de la población ocupada (4,2%) e inactiva (2,7%).

El análisis comparativo nos habla también de una clara relación entre la relación con la actividad (personas estudiantes, ocupadas, inactivas) y el uso de la banca electrónica. Mientras que esta es la tercera motivación de uso de Internet en la población de Euskadi ocupada con edad comprendida entre los 10 y los 74 años (51,2%), desciende hasta el sexto puesto en el caso de la población inactiva o parada (30,8%), y hasta el octavo puesto entre la población estudiante (10%).

La consulta de medios de comunicación electrónicos también presenta diferentes porcentajes de uso y prioridad en el uso de Internet de la población en función de su relación con la actividad. Así, mientras que las personas ocupadas e inactivas sitúan a esta motivación en el tercer lugar de su *ranking* de motivaciones (72,8% y 68,8%, respectivamente), la población estudiante la desplaza hasta la quinta posición (52%), otorgando mayor peso al uso de chats y herramientas de comunicación y servicios de ocio.

(Ilustración 59)

Motivos de uso de Internet en la población de Euskadi con edad comprendida entre los 10 y los 74 años por relación con la actividad y tipo de motivo (banca, servicios de ocio, búsqueda de empleo) (%), 2011



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Por otra parte, el uso de la red para el desempeño de acciones relacionadas con la búsqueda de empleo gana enteros entre la población inactiva o parada, quienes la sitúan en el séptimo puesto de su *ranking* de motivaciones de uso de Internet (30,4%). En el caso de la población de Euskadi estudiante y ocupada, esta motivación desciende hasta el noveno puesto del *ranking* (9,5 y 13,6%, respectivamente). Llama la atención, a pesar de las diferencias que nos apuntan los análisis, que el uso de Internet para la búsqueda de empleo entre la población estudiante e inactiva o parada ocupe puestos tan bajos en el *ranking* de motivaciones, situándose a gran distancia de otras motivaciones como las vinculadas con la búsqueda de información de bienes y servicios, el uso del mail o el uso de servicios de ocio.

9.3.6. Evolutivo de las motivaciones de uso de las TIC en la población de Euskadi

El análisis de cómo han evolucionado las motivaciones de uso de las TIC en la población de Euskadi con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años en los últimos 5 años (2006 a 2011) nos deja varias conclusiones interesantes de comentar:

- Actualmente (según datos del Eustat correspondientes al ejercicio 2011) el ranking de motivaciones de uso de Internet es exactamente igual al registrado en 2006. Esto significa que el uso del correo electrónico y la búsqueda de información de bienes y servicios continúan siendo los principales motivos de uso de Internet, y que la consulta de medios de comunicación, los servicios de ocio y las herramientas de comunicación como los chats, cinco años más tarde, continúan siendo los principales usos de la red por parte de la población de Euskadi.
- Los porcentajes de estas motivaciones de uso han ido creciendo en estos años, como resulta obvio, a excepción de la venta de bienes y servicios y el uso de las TIC en acciones formativas regladas, que no han experimentado crecimiento y mantienen los valores de 2006.
- Aquellas motivaciones de uso que más han incrementado sus porcentajes son (por orden):
 - La búsqueda de información sobre bienes y servicios: en 2006 el 72,7% de la población vasca con edades entre los 10 y los 74 años usaba Internet con esta finalidad. Actualmente (datos de 2011), el porcentaje de la población que realiza búsquedas de información en la red sobre bienes y servicios alcanza ya el 88,5%. Ello supone un crecimiento en estos últimos años de 15,8 puntos porcentuales.
 - Uso de servicios de ocio: este motivo de uso de Internet ha experimentado un crecimiento de 12,7 puntos entre 2006 y 2011. Si en 2006 el 40,4% de la población usaba Internet para disfrutar de servicios de ocio, actualmente esta cifra ha crecido hasta transformarse en un 53,1%.
 - Uso del correo electrónico: es, como ponen en evidencia los datos de la encuesta ESIF del Eustat, el servicio que mayor porcentaje de uso registra entre las y los usuarios de Internet. Así, en 2006 ya el 77,4% de la población declaraba utilizar el correo electrónico. Cifra que, hasta la fecha, ha experimentado un incremento de 11,4 puntos porcentuales, lo que se traduce en que, actualmente, un 88,8% de la población usa el correo electrónico como principal motivo de uso de Internet.
 - Información sobre salud: se trata del cuarto motivo de uso de Internet que más ha crecido en los últimos 5 años. En el año 2006 el 16,6% de la población de Euskadi con edades entre 10 y 74 años realizaban búsquedas en Internet de información relacionada con temas de salud. Un dato que alcanza actualmente un porcentaje del 27,5%. Traducido en crecimiento, estamos hablando de que durante estos últimos 5 años, hay un 10,9% más de la población (usuaria de Internet) que utiliza Internet para buscar información sobre salud.

9.4. Caracterización del uso de Internet

Otra de las pistas que nos permiten analizar la existencia de brechas digitales de uso en la población es la caracterización del uso de Internet. Esto es, ¿cuánto tiempo dedica la población a conectarse a Internet al día? ¿Dedicar el mismo tiempo las personas jóvenes que las personas mayores? ¿Quiénes son quienes dedican menos tiempo a conectarse a Internet? ¿Con qué frecuencia se usa Internet en determinados ámbitos de la vida?

Este enfoque, además, nos sirve para ir introduciendo el siguiente capítulo dedicado a la brecha de apropiación, donde entraremos realmente a analizar por qué determinados colectivos realizan un uso de Internet y no otro, cuáles son sus percepciones sobre lo que ello les reporta a sus vidas, y su conciencia sobre el nivel de empoderamiento digital que poseen y la voluntad o no de seguir avanzando en el uso de las TIC como herramientas de empoderamiento para la participación en las esferas social y pública.

La fuente utilizada en este caso, es la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación elaborada por el Ararteko en el marco del presente informe extraordinario.

9.4.1. Frecuencia de uso de Internet

Según los datos de la encuesta telefónica desarrollada *ad hoc* para el presente informe, el 79,6% de la población de Euskadi usuaria de Internet (con edad igual o superior a 16 años) utiliza Internet todos los días, frente a un 16,8% que lo usa todas las semanas, pero no a diario, y un 3,6% que declara utilizarlo al menos una vez al mes.

Estos datos desvelan que un porcentaje muy alto de la población, casi el 80%, utiliza Internet a diario.

El análisis de frecuencias de uso por género no desvela que los hombres utilizan con mayor frecuencia Internet que las mujeres. Así, el 81,8% de los hombres usan Internet a diario, frente al 77,4% de las mujeres.

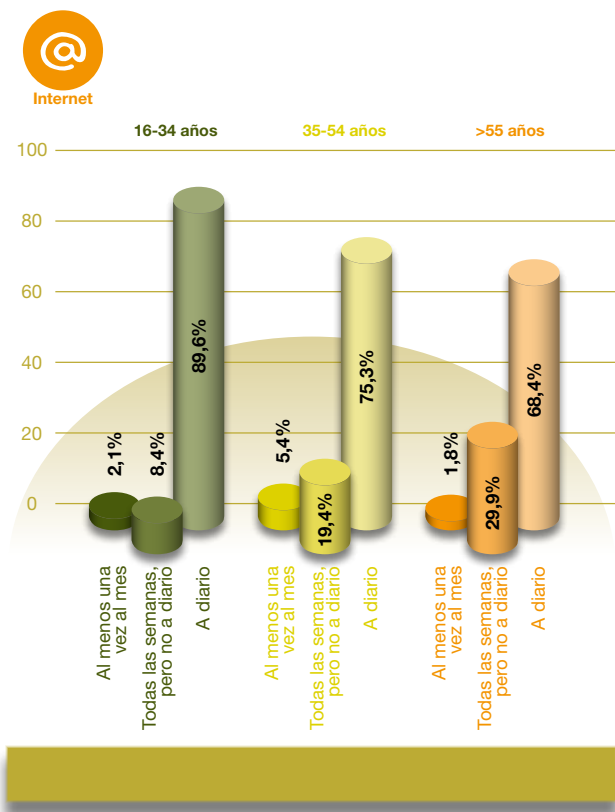
Por edades, los datos apuntan a que a mayor edad, menor frecuencia de uso de Internet. El 89,6% de la población más joven (16-34 años) utiliza Internet todos los días, un 8,4% todas las semanas (aunque no todos los días), y un 2,1% lo usan al menos una vez al mes.

A medida que avanzamos en las franjas de edad, los porcentajes de frecuencia de uso se van desplazando hacia las frecuencias intermedias (uso de Internet todas las semanas, pero no todos los días). Como se aprecia en la siguiente gráfica, el 68,4% de las personas de 55 y más años que usan Internet, lo hacen con una frecuencia diaria, y casi el 30% lo usan todas las semanas (aunque no todos los días).

El análisis desde la perspectiva del nivel de estudios, nos muestra que mayores niveles de estudios se corresponden con mayores frecuencias de uso de Internet. Así, el 86,3% de la población usuaria de Internet con estudios universitarios declara usar Internet a diario, frente al 72,5% de las personas que usan Internet y que tienen estudios primarios.

(Ilustración 60)

Frecuencia de uso de Internet por las personas usuarias de Internet según edad
(% sobre total de personas usuarias de Internet)



Elaboración propia a partir de la encuesta sobre apropiación de las TIC y la e-participación del Ararteko, 2012.

Como se ha venido mostrando en reflexiones anteriores sobre los datos de uso de las TIC por la población de Euskadi, la relación con la actividad también parece tener relación con las frecuencias de uso de Internet. Las personas usuarias de Internet que son estudiantes y trabajadores por cuenta ajena son las que registran porcentajes más altos (89,1 y 87,7%, respectivamente) de uso de Internet a diario. Por el contrario, aquellas personas que en función de su relación con la actividad registran un uso más esporádico son las amas de casa y las personas jubiladas.

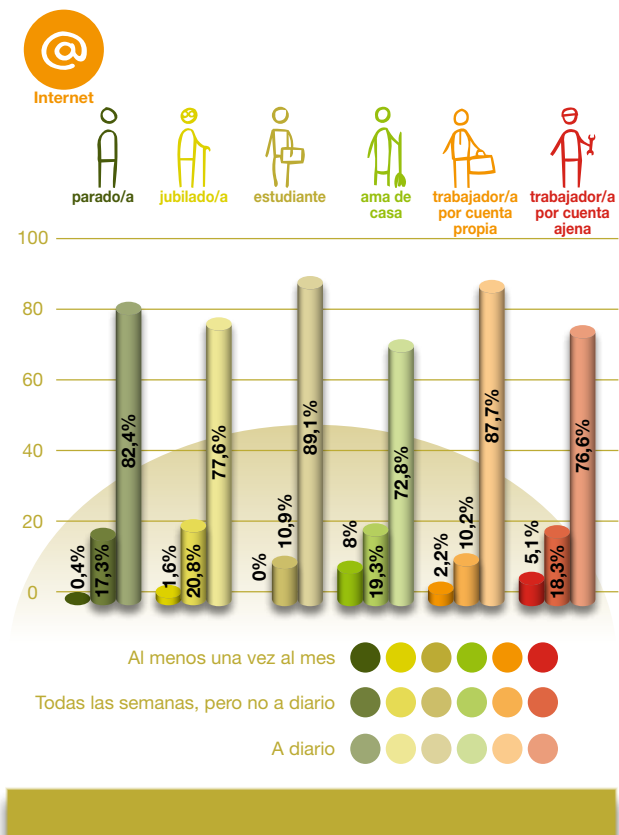
La relación entre las frecuencias de uso y la población inmigrante nos habla de diferencias importantes. La población inmigrante declara un uso más esporádico de Internet que aquella otra población con nacionalidad española. Así, mientras que el 58,8% de la población inmigrante que usa Internet lo hace con una frecuencia diaria, este porcentaje ascienda hasta el 80,3% para el caso de las personas no inmigrantes. El 30,7% de la población inmigrante usuaria de Internet lo usa todas las semanas (aunque no todos los días), y el 10,6% lo usa al menos una vez al mes.

Por otra parte, discapacidad y frecuencia de uso de Internet nos arrojan datos favorables. El 85% de las personas con algún tipo de discapacidad usuarias de Internet confirman en la encuesta realizar un uso diario de Internet, un porcentaje

que supera en más de 5 puntos al registrado por aquellas personas que declaran no tener ningún tipo de discapacidad reconocida.

(Ilustración 61)

Frecuencia de uso de Internet por las personas usuarias de Internet según ocupación
(% sobre total de personas usuarias de Internet)



Elaboración propia a partir de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

El tamaño del hábitat (número de habitantes del entorno en el que vive la persona encuestada) también muestra cierta relación con las frecuencias de uso de Internet. Mientras que la frecuencia de uso es más intensa (a diario) en aquellos hábitats de más de 50.000 habitantes (50.000 a 100.000, y más de 100.000 habitantes), esta va disminuyendo y se concentra en las frecuencias más intermedias de uso (uso todas las semanas, aunque no todos los días, y uso al menos una vez al mes) en el caso de aquellos hábitats más pequeños. Así, mientras que el 83% de la población de Euskadi usuaria de Internet que reside en hábitats de más de 100.000 habitantes usa Internet todos los días, en el caso de los hábitats con una población comprendida entre los 10.000 y los 20.000 habitantes este porcentaje se reduce en más de 9 puntos porcentuales (73,7%).

9.4.2. Tiempo que se dedica al día para el uso de Internet

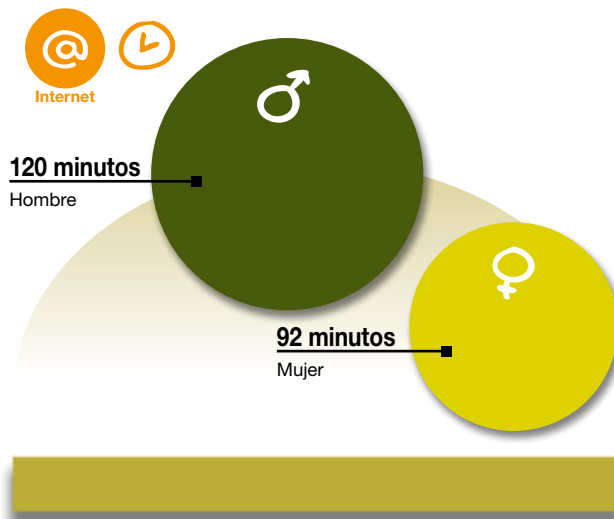
Los datos aportados por la encuesta sobre la apropiación de las TIC y la e-participación del Ararteko desvelan que la población de Euskadi usuaria de Internet le dedica de media 106 minutos al día a navegar. Esto es lo que ha respondido la población encuestada a la pregunta “¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo utilizó usted Internet durante el día de ayer?”.

La distribución de frecuencias nos proporciona más detalles, como por ejemplo que el 40,7% de la población usuaria de Internet le dedica más de una hora a navegar por Internet al día.

Los tiempos dedicados a Internet al día también nos apuntan a la existencia de diferencias de uso entre hombres y mujeres. Mientras que los hombres le dedican de media a Internet 120 minutos al día, las mujeres le dedican 92 minutos. La distribución de frecuencias nos permite analizar con más detalle este dato. El 45,9% de los hombres usuarios de Internet declaran haber usado Internet ayer más de una hora, mientras que en el caso de las mujeres este porcentaje se reduce hasta el 35,7% (un *gap* de más de 10 puntos porcentuales).

(Ilustración 62)

Tiempo dedicado al día a usar Internet por las personas usuarias de Internet según sexo (unidades: minutos)



Elaboración propia a partir de la encuesta sobre apropiación de las TIC y la e-participación del Ararteko, 2012.

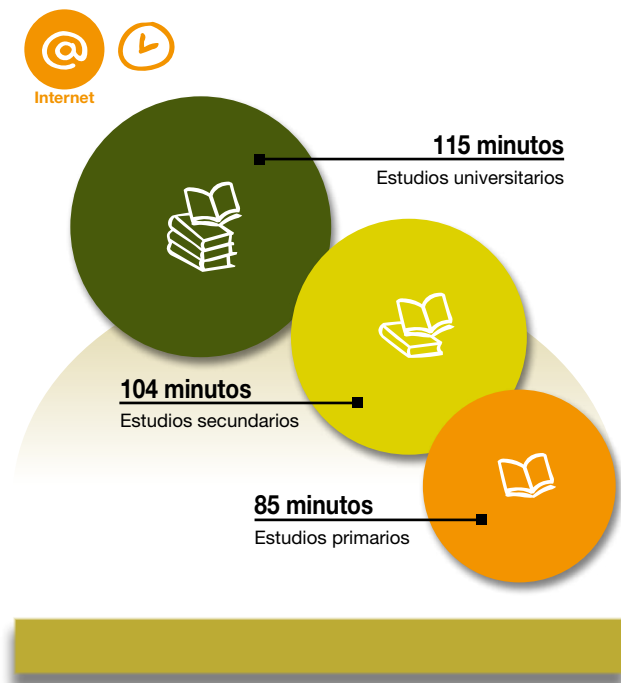
La edad también marca diferencias en cuanto a la dedicación de tiempo al uso de Internet por parte de la población usuaria de Internet. Así, mientras que la población más joven usuaria de Internet le dedica una media de 155 minutos al día, la población con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años le dedica 72 minutos al día (menos de la mitad que la población más joven). Por su parte, la población de 55 y más años usuaria de Internet le dedica una media de 95 minutos al día al uso de Internet. Este dato pone de manifiesto que,

si bien en otros apartados del presente informe hablábamos sobre la brecha de acceso y uso por parte de las personas de franjas de edad más altas, estas cifras nos muestran un escenario en el que las personas con más edad que usan Internet le dedican un tiempo que supera al dedicado por otros grupos de edad (35 a 54 años) cuyos porcentajes de uso (% de personas que usan una tecnología) de las TIC son muy superiores.

Mayor nivel de estudios también se corresponde con mayor dedicación de tiempo al uso de Internet. La siguiente gráfica lo pone de manifiesto. Mientras que la población de Euskadi usuaria de Internet y con estudios universitarios le dedica una media de 115 minutos al uso de Internet, la población usuaria de Internet con estudios secundarios le dedica 104 minutos, frente a los 85 minutos de la población con estudios primarios.

(Ilustración 63)

Tiempo dedicado al día a usar Internet por las personas usuarias de Internet según niveles de estudio (unidades: minutos)



Elaboración propia a partir de la encuesta sobre apropiación de las TIC y la e-participación del Ararteko, 2012.

En cuanto a la correlación entre la relación con la actividad y el tiempo dedicado al uso de Internet, las cifras nos señalan que las personas usuarias de Internet que trabajan por cuenta propia y los estudiantes son quienes dedican más tiempo al uso de Internet, con 147 y 130 minutos, respectivamente. Las personas jubiladas y las amas de casa son las que registran menores tiempos de dedicación al uso de Internet con 76 y 75 minutos al día, respectivamente.

La comparativa entre aquellas personas originarias de otros países y la población que ha nacido en España se decanta a favor de la población inmigrante. Mientras que la población

inmigrante usuaria de Internet le dedica una media de 146 minutos al día a navegar por Internet, la población no inmigrante declara dedicarle 104 minutos. La distribución de frecuencias nos aporta más detalle: el 44,3% de la población inmigrante usuaria de Internet le dedica más de 1 hora al día a usar Internet, frente al 40,6% registrado por la población no inmigrante.

Continuando el análisis por colectivos, los datos corroboran que aquellas personas usuarias de Internet que cuentan con algún tipo de discapacidad reconocida le dedican 165 minutos al día al uso de Internet, frente a los 103 minutos registrados por aquellas personas que declaran no tener ningún tipo de discapacidad. Una diferencia de más de 1 hora de dedicación al día al uso de Internet que queda reforzado estadísticamente con el dato que nos ofrece la distribución de frecuencias: el 72,6% de la población usuaria de Internet con algún tipo de discapacidad declara haber usado Internet ayer por un periodo de tiempo superior a una hora.

Tamaño de hábitat y dedicación de tiempo al día en el uso de Internet también muestran una relación directa: a mayor tamaño del hábitat, mayor dedicación de tiempo al día al uso de Internet por parte de la población de Euskadi usuaria de Internet. Así, la población usuaria de Internet que reside en hábitats de más de 100.000 habitantes le dedican una media de 119 minutos al día al uso de Internet, frente a los 109 minutos dedicados por las personas usuarias de Internet residentes en hábitats con un tamaño comprendido entre los 50.000 y los 100.000 habitantes, o los 103 minutos de la población de hábitats de entre 20.000 y 50.000 habitantes. El mayor contraste se encuentra en el caso de las personas usuarias de Internet residentes en hábitats de entre 10.000 y 20.000 habitantes, en el que la dedicación diaria al uso de Internet es de 87 minutos.

9.4.3. Frecuencia de uso de Internet por ámbitos

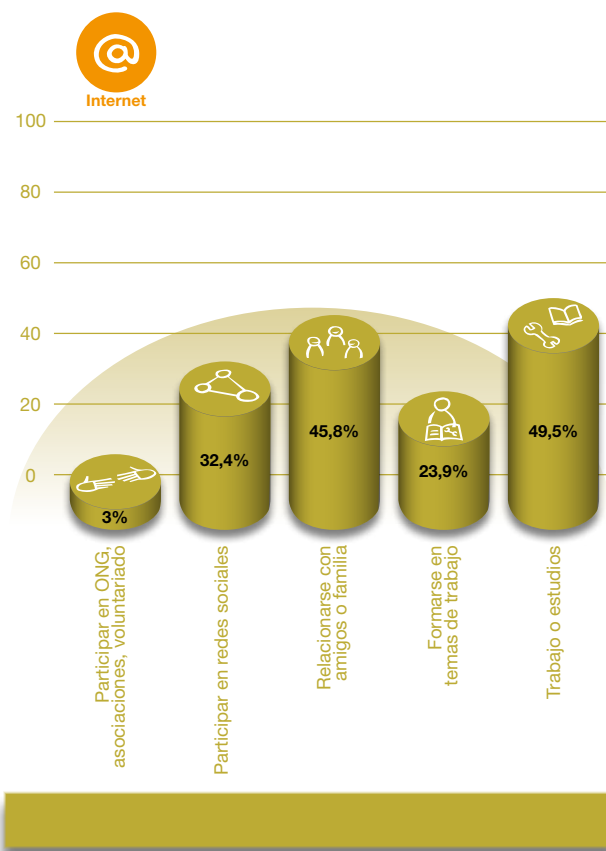
Otro de los puntos de vista para el análisis que nos permite la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación realizada en el marco del presente informe extraordinario es el de intentar conocer la frecuencia de uso de Internet vinculado a determinados ámbitos de la vida:

- Uso de Internet en el trabajo o en los estudios.
- Uso de Internet para formarse en temas relacionados con el trabajo.
- Uso de Internet para relacionarse con amigos o familiares.
- Uso de Internet para participar en redes sociales (Facebook, Twitter...)
- Uso de Internet para participar en ONG, asociaciones, voluntariado...

Como se aprecia en la gráfica anterior, el trabajo y los estudios, así como la relación con amigos y familiares son los ámbitos en los que un mayor porcentaje de personas usuarias de Internet utilizan esta herramienta a diario para ese fin (49,5 y 45,8%, respectivamente).

(Ilustración 64)

Población por frecuencia de uso diario de Internet por ámbitos (% sobre total población usuaria de Internet)



Elaboración propia a partir de la encuesta sobre apropiación de las TIC y la e-participación del Ararteko, 2012.

Por otra parte, un 32,4% de la población de Euskadi usuaria de Internet utiliza Internet a diario para participar en redes sociales, y un 12,8% lo utilizan todas las semanas (aunque no a diario). El 23,9% de las personas usuarias de Internet declaran utilizar Internet a diario para formarse en temas relacionados con el trabajo, frente a un 15,2% que apuntan hacerlo todas las semanas, aunque no todos los días, y a un 9,8% que dicen usar Internet para este fin pero no todos los meses.

El dato más llamativo se encuentra en el 79,7% de población usuaria de Internet que afirman no usan nunca Internet para participar en ONG, asociaciones o voluntariado, frente a un 20,3% que declara un uso más esporádico de Internet para participar a través de este tipo de entidades e instrumentos para la participación, en el que tan solo un 3% dice utilizar Internet a diario para este fin. Como parece apuntar este indicador, el uso de Internet por parte de los internautas en el ámbito de la participación social es aún muy bajo. Sus motivaciones, sus barreras, o sus expectativas, son analizadas en el capítulo sobre brecha digital de participación de este informe extraordinario.

10.

Brecha digital de apropiación

Antes de entrar en el análisis de la brecha de apropiación de las TIC, conviene explicar brevemente el enfoque desde el que es abordada en el presente informe extraordinario.

Tal vez una de las mejores formas de describir la brecha digital de apropiación es definir previamente **lo que entendemos por apropiación de las TIC**. Hablamos de apropiación de las TIC cuando nos referimos a esa fase del empoderamiento digital de un individuo, empresa, etc. que descubre su capacidad para reinventar la tecnología a través de los diferentes usos que hace de ella. Con frecuencia, estos usos no son exactamente aquellos para los que esa tecnología había sido programada o diseñada. Ello no solo permitirá mejorar el posterior desarrollo de la tecnología, sino que también permite a los usuarios y usuarias lograr un mayor beneficio derivado de su uso. Esta filosofía ha sido incorporada al modelo de negocio y desarrollo de algunas plataformas tecnológicas (como por ejemplo los *smartphones*), donde son los propios usuarios los que pueden diseñar aplicaciones nuevas para añadir nuevas funcionalidades a los dispositivos, así como poder generar un negocio de ello o compartirlo de forma gratuita con otras comunidades de usuarios. La apropiación no implica necesariamente una capacidad de desarrollo de servicios, sino que también engloba la capacidad de las personas usuarias para identificar los modos y herramientas y mejorar el rendimiento y la funcionalidad de las tecnologías que manejan.

Tal y como apuntaba Castells:

“...la gente, las instituciones, las empresas y la gente en general transforman la tecnología, cualquier tecnología, apropiándose, modificándola y experimentando con ella –lo cual ocurre especialmente en el caso de Internet, al ser esta una tecnología de la comunicación–”.

Castells, M (2003): *La Galaxia Internet*. Mondadori. Barcelona.

La perspectiva asumida por el presente informe aboga por una definición de la brecha digital de apropiación en la que se parte de los siguientes factores que pueden intervenir de forma aislada, o asociada, en la generación de la brecha de apropiación:

- La **percepción de utilidad de las TIC**. Esto engloba tanto la percepción de los riesgos de quedarse “desenchufados” de la sociedad de la información, como de los beneficios y ventajas que las TIC nos pueden aportar: empoderamiento, calidad de vida, bienestar social, mejoras en el desempeño laboral, apoyo en los estudios, etc. Habitualmente este factor se queda reflejado en buenas prácticas en las que se demuestra que incluso aquellas personas que se encuentran en situación o riesgo de infoexclusión sienten el interés de acercarse a las TIC cuando son capaces de relacionarlas con un interés personal o un beneficio directo que mejore algún aspecto de sus vidas. En contraposición, también es posible la

situación contraria. Personas que, ante una conexión directa entre TIC y cualquier ámbito de sus vidas, y el desconocimiento de lo que estas herramientas podrían aportar a sus vidas, adquieren una actitud hacia estas de indiferencia y, en algunos casos, de rechazo. ¿Es posible apostar por algo que desconocemos?

- La **percepción determinada sobre su nivel de uso de las TIC**. Como analizaremos en los datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación en Euskadi realizada por el Ararteko en el marco de este informe extraordinario, hay personas que se perciben a sí mismas como usuarios/as avanzados/as, mientras que otras personas (con igual nivel de conocimiento) se sienten usuarios básicos. Así pues, uno de los primeros componentes es la capacidad de percepción de cuál es nuestra posición en una posible escala de empoderamiento digital (explicada en el capítulo de enfoque teórico). Las diferencias sobre las distintas percepciones tienen sus raíces en la inexistencia de un claro marco de competencias digitales aplicadas a los distintos ámbitos de la vida, o al menos a las carencias en su difusión entre la población. Así, es probable que un porcentaje importante de la población perciba que posee las competencias necesarias para desenvolverse con las TIC en las esferas social y profesional pero, ¿serían capaces estas personas de llegar a un acuerdo sobre cuáles son esas competencias?

(Ilustración 65)

Brecha digital de apropiación



- La posible **brecha de aprendizaje**. Esto es, a partir de un nivel individual de empoderamiento digital determinado (bajo, medio, alto), hay personas que perciben la necesidad de continuar aprendiendo e incorporando

nuevas herramientas y servicios aplicados al ámbito profesional, personal, etc. Por el contrario, otras personas no sienten la necesidad de continuar aprendiendo sobre el uso y aplicación de las TIC en sus vidas. Los motivos son variados: falta de interés, falta de conocimiento de nuevas herramientas, experiencias frustradas en otros procesos formativos anteriores, rechazo de los esquemas de formación que se suelen seguir habitualmente en el ámbito de las TIC (demasiado formal y parecido a la educación reglada), desconocimiento sobre dónde acudir para formarse en el uso de las TIC y los servicios digitales, etc.

- La inquietud y el **cuestionamiento por el “algo más”** (los usos innovadores). ¿Qué más puedo conseguir de esta herramienta? ¿Puedo modificarla, o asociarla con otra herramienta o tecnología que me permita ampliar funcionalidades y/o servicios? ¿Puedo aplicar esta herramienta tecnológica para intentar dar respuesta a una serie de necesidades específicas que tengo? Este nivel de apropiación de las TIC representa ese punto en el que el individuo, no solo se ha apropiado de una herramienta aplicándola en algún ámbito de su vida, sino que ha sido capaz de modificarla para adaptarla, u obtener mayor rendimiento. Ejemplos capaces de explicar este fenómeno están presentes en el nacimiento y mejora de muchas herramientas o servicios TIC con los que actualmente convivimos. Grandes compañías de dispositivos móviles, a modo de ejemplo, han implantado hace años sistemas capaces de recoger las propuestas de los usuarios para mejorar sus dispositivos. De hecho, un porcentaje altísimo de la innovación en esta serie de dispositivos procede de las aportaciones de los usuarios, y no necesariamente de los procesos tradicionales de I+D+i.

10.1. La percepción de utilidad de las TIC en la población de Euskadi

Ante la pregunta “¿Qué aspectos de su vida han mejorado en mayor medida gracias al uso de Internet y de las TIC?” de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko (realizada en el marco del presente informe extraordinario), el 35,5% de la población encuestada (respuesta espontánea) apunta a la mejora de sus relaciones sociales, a una mayor facilidad en las comunicaciones con sus familiares y amigos y a haber conocido a un mayor número de personas gracias al uso de las TIC.

Un 31,8% señala que el uso de Internet y de las TIC les ha permitido un mejor acceso a la información, tanto desde el punto de vista de la rapidez, como de la sencillez y cantidad de información que obtienen.

Por otra parte, el 15,1% percibe que el uso de las TIC le ha ayudado a mejorar su situación laboral, esto es, a la simplificación de tareas, mejoras en la comunicación, etc.

Un 6,2% de las personas encuestadas hablan de una mejora en su nivel de formación y una ayuda en los estudios como el principal aspecto en que han apreciado los beneficios del uso de las tecnologías.

Por otra parte, el análisis de datos de la encuesta nos deja un dato especialmente curioso:

El 13,5% de la población usuaria de Internet en Euskadi piensa que el uso de Internet o de las TIC no les ha reportado una mejora concreta en ningún ámbito de sus vidas.

Esto significa que existe un porcentaje de la población que, aunque usuaria de Internet y de otras tecnologías, no asocia el uso de estas con ninguna mejora en cualquier de los ámbitos de su vida (profesional, personal, etc.). Como se apuntaba en la introducción de este capítulo, la inexistencia de una relación entre las tecnologías y una utilidad o una mejora directa en algún aspecto de nuestra vida, puede ser un factor desencadenante de la brecha de apropiación.

10.1.1. Género y percepción de utilidad de las TIC

El análisis resultante del cruce de la variable de género con la percepción de utilidad de las TIC nos permite conocer que, mientras que los hombres señalan en mayor porcentaje que las TIC les han ayudado a mejorar el acceso a la información (35,4% frente al 28,2% registrado por las mujeres), en el resto de principales aspectos o ámbitos en los que se han agrupado las respuestas espontáneas de la población, las mujeres declaran percibir (en mayor medida que los hombres) un impacto positivo o de mejora derivado de su uso.

Como se aprecia en la siguiente gráfica, las mujeres perciben un mayor impacto positivo del uso de las TIC que los hombres en aspectos como las relaciones sociales, la mejora de su situación laboral, el ahorro de tiempo en la realización de trámites y adquirir nuevos conocimientos, en la mejora de su formación y en los estudios, así como en la búsqueda de empleo.

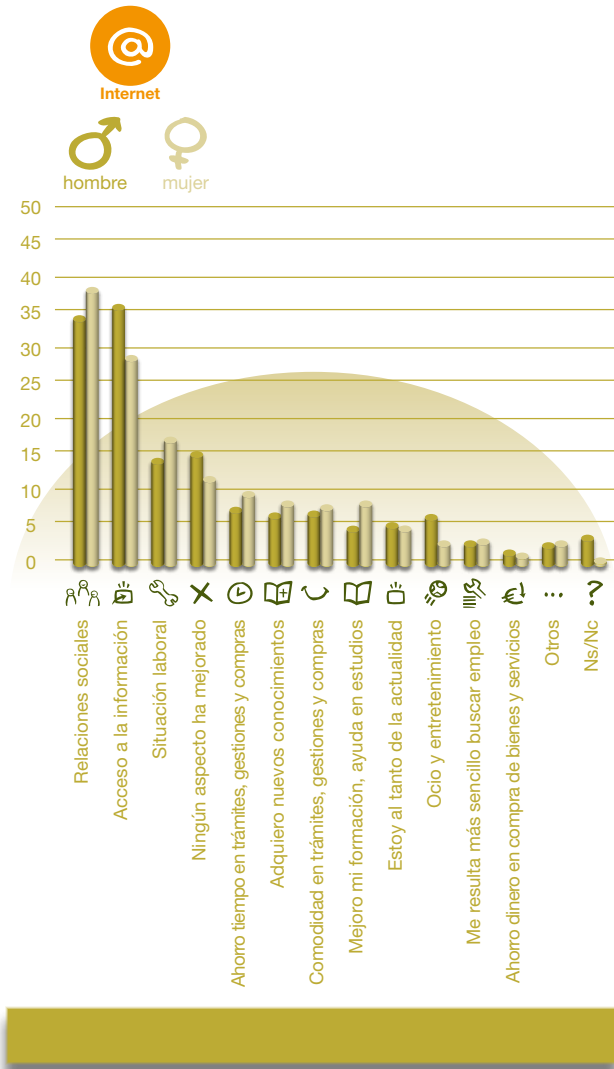
Estos datos se complementan con otro indicador que resulta bastante esclarecedor:

El 11,9% de las mujeres de Euskadi usuarias de Internet piensan que el uso de Internet y las TIC no ha mejorado ningún aspecto de sus vidas. Este dato contrasta con el 15,1% registrado por la población masculina. La conclusión a la que nos permiten llegar estas cifras es que, actualmente, la población femenina percibe en mayor medida que la masculina el impacto positivo de las TIC.

Ello significa un importante punto de anclaje para seguir trabajando en la erradicación de la brecha digital de género en el acceso y uso de las TIC.

(Ilustración 66)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según aspectos de su vida que han mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por sexo (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

10.1.2. Edad y percepción de utilidad de las TIC

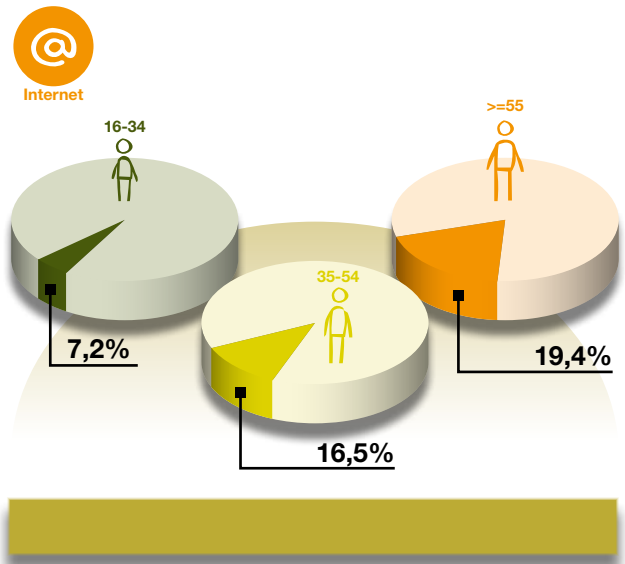
La relación entre la variable edad y la percepción de utilidad de las TIC confirma que las personas más jóvenes son aquellas que perciben un mayor impacto del uso de las TIC en la mejora de los diferentes aspectos o ámbitos de sus vidas.

Así, como se puede apreciar en la gráfica, mientras que tan solo el 7,2% de la población de Euskadi usuaria de Internet con edad comprendida entre los 16 y los 34 años piensa que el uso de las TIC no les ha supuesto una mejora o impacto positivo en ningún aspecto de sus vidas, este porcentaje va creciendo a medida que escalamos en los grupos de edad, llegando a alcanzar el 19,4% entre la población de 55 o más años.

Un gran reto aún por delante, ya que ello implica que casi el 20% de la población de 55 o más años que ya usa las TIC no encuentra una conexión directa entre el uso de estas y la mejora de ningún aspecto o ámbito de sus vidas.

(Ilustración 67)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet que declaran que ningún aspecto de su vida ha mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por grupos de edad (%), 2012

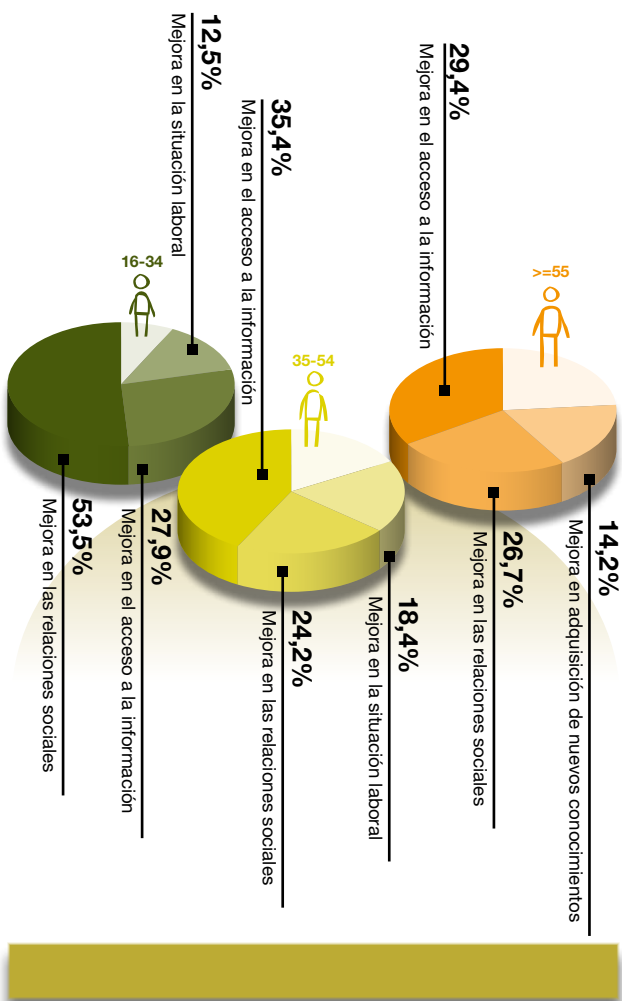


Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

A continuación se muestra un *ranking* de aquellos aspectos en los que la población declara haber percibido un mayor impacto o mejora, por franjas o grupos de edad:

(Ilustración 68)

Ranking del impacto de las TIC en su vida



Resulta llamativo que en el *ranking* de los tres principales ámbitos en los que la población (según grupos de edad) percibe las mejoras por el uso de las TIC no se encuentren aspectos básicos relacionados directamente con el bienestar social como la mejora o ayuda en la búsqueda de empleo, o la ayuda en los estudios y/o formación.

Así mismo, también cabe destacar que el 11,7% de la población de 55 o más años declara el ocio y el entretenimiento como principales aspectos en el que el uso de las TIC ha provocado mejoras. Un porcentaje muy por encima del registrado por la población más joven: 1,7% de la población de 35 a 54 años y un 4,1% de la población de 16 a 34 años.

10.1.3. Nivel de estudios y percepción de utilidad de las TIC

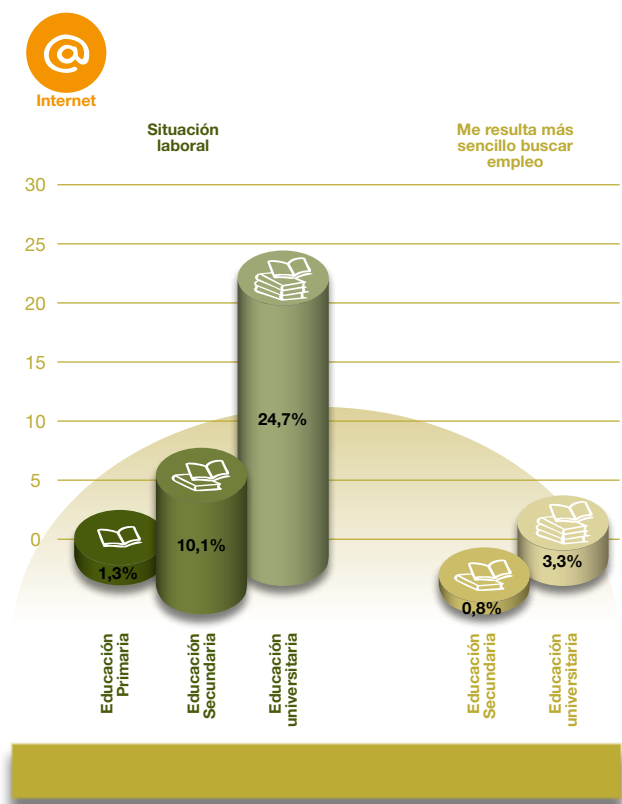
El nivel de estudios también tiene una clara influencia sobre la percepción de la relación entre el uso de las TIC y la mejora de determinados aspectos o ámbitos de la vida.

El análisis de los datos aportados por la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko nos confirma que un mayor nivel de estudios se corresponde con un mayor porcentaje de población que percibe que el uso de las TIC reporta mejoras directas en diversos ámbitos de sus vidas. Así, mientras que tan solo el 8% de la población usuaria de Internet con estudios universitarios declara que el uso de Internet y las TIC no han mejorado ningún aspecto de su vida, en el caso de aquellas personas con estudios secundarios el porcentaje asciende hasta el 17,3%, y hasta un 18,6% en el caso de la población usuaria de Internet con estudios primarios.

La comparativa en función de la edad entre los aspectos en los que las personas usuarias de Internet han percibido una mejora debido al uso de Internet, nos deja otro dato relevante. Se trata de aquellos aspectos vinculados con la mejora de la situación laboral (simplificación de tareas, mejoras de la comunicación, etc.) y las mejoras en la búsqueda de empleo.

(Ilustración 69)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según aspectos de su vida que han mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por nivel de estudios (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Mientras que el 24,7% de la población usuaria de Internet con estudios universitarios piensa que el uso de Internet ha mejorado su situación laboral, este porcentaje se reduce hasta el 10,1% para el caso de las personas usuarias con estudios secundarios, y hasta un significativo 1,3% en el caso de las personas con estudios primarios.

Igualmente, mientras que el 3,3% de las y los usuarios de Internet con estudios universitarios cree que el uso de Internet y las TIC les han ayudado en la búsqueda de empleo, esta cifra desciende hasta el 0,8% en el caso de las personas usuarias de Internet con estudios secundarios. En el caso de las personas con estudios primarios, ninguna de las personas encuestadas con este perfil declaró reconocer la existencia de algún tipo de relación entre uso de las TIC y mejoras en la búsqueda de empleo.

Mientras que las personas usuarias de Internet con estudios primarios y secundarios seleccionan las relaciones sociales como el ámbito en el que más han mejorado gracias al uso de las TIC (48,1% y 32,3%, respectivamente), las personas con estudios universitarios sitúan al frente del *ranking* de aspectos o ámbitos en los que han experimentado mejoras el acceso a la información (39,1%), seguido de las relaciones sociales (34,1%). Asimismo, las personas con estudios universitarios son las que reconocen un mayor impacto del uso de Internet y las TIC en la realización de trámites administrativos, gestiones y la realización de compras (12,7%).

10.1.4. Relación con la actividad y percepción de utilidad de las TIC

Una de las hipótesis de trabajo respecto a la percepción de utilidad de las TIC por parte de la población usuaria de Internet, es la existencia de diferencias en función de la ocupación o relación con la actividad. En la siguiente tabla, se muestran algunas de los principales aspectos o ámbitos identificados por la población encuestada (respuesta espontánea) con los datos más significativos estadísticamente, lo que nos permitirá conocer quiénes son los perfiles (según su ocupación) que han identificado dichos aspectos en mayor medida como aquellos en los que perciben una mayor mejora gracias al uso de Internet y las TIC.

(Tabla 12)

Relación con la actividad y percepción de utilidad de las TIC

| ÁMBITO ⁴⁹ | OCUPACIÓN | PORCENTAJE (%) |
|---|--------------------------------|----------------|
| Relaciones sociales, me comunico mejor con familia y amigos / conocer más gente | Estudiante | 66,7% |
| Acceso a la información: mayor cantidad, de una forma más rápida y sencilla | Jubilado/a | 41,3% |
| Situación laboral: simplificación de tareas, mejora en la comunicación, etc | Trabajador/a por cuenta propia | 35,1% |
| Ahorro de tiempo al realizar trámites, gestiones y compras | Trabajador/a por cuenta propia | 22% |
| Adquiero nuevos conocimientos, amplío mi cultura | Ama de casa | 24,6% |
| Ocio y entretenimiento | Jubilado/a | 15,5% |

Otro de los datos que nos ofrece elementos para el análisis es que, según esta encuesta, el grupo de la población

⁴⁹ Ejemplo de interpretación de la tabla: *el 66,7% de la población usuaria de Internet que es estudiante es el sector de la población (por ocupación) que en mayor medida cree que las TIC han mejorado sus relaciones sociales.*

(según ocupación) que menor percepción tienen de un impacto del uso de las TIC en la mejora de algún aspecto de sus vidas es el de las personas jubiladas. Así, el 14,7% de las personas usuarias de Internet jubiladas cree que Internet y las TIC no han mejorado ningún aspecto o ámbito de sus vidas. En el polo opuesto de esta realidad se encuentran las personas usuarias de Internet estudiantes, quienes tan solo el 2,6% cree que Internet no ha mejorado ningún ámbito de su vida.

10.1.5. Inmigrantes y percepción de la utilidad de las TIC

El 66,5% de la población inmigrante usuaria de Internet percibe que el uso de Internet y las TIC les ha permitido mejorar sus relaciones sociales (comunicación con familia y amigos). El dato es especialmente relevante, sobre todo si lo comparamos con la población no inmigrante, quienes tan solo el 34,4% creen que las TIC les han ayudado a mejorar en este aspecto.

Como contrapartida, ninguno/a de ellos/as percibe que el uso de Internet les haya ayudado a buscar empleo o a mejorar su situación laboral.

La adquisición de nuevos conocimientos y la mejora en aspectos de ocio y entretenimiento (12,8 y 9,4%, respectivamente) son percibidos por las personas inmigrantes como aspectos en los que han mejorado gracias a las TIC en mayor medida que las personas no inmigrantes.

Tal vez uno de los datos más significativos sea que, mientras que el 14% de la población usuaria de Internet nacida en España percibe que Internet no le ha aportado ninguna mejora a ningún aspecto o ámbito de su vida, el 100% de las personas inmigrantes usuarias de Internet encuestadas creen que sí que les ha ayudado a mejorar algún aspecto de sus vidas.

10.1.6. Discapacidad y percepción de la utilidad de las TIC

Las TIC aún tienen un reto importante ante sí respecto al modo y el grado en que pueden y deben mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Así, ante la pregunta de cuáles son los aspectos o ámbitos de su vida que en mayor medida han sido mejorados gracias al uso de las TIC, tan solo el 6,5% de las personas usuarias de Internet con algún tipo de discapacidad reconoce que el uso de las TIC le haya sido de ayuda en la mejora de su situación laboral, frente al 15,5% registrado por las personas que no tienen ningún tipo de discapacidad reconocida.

Por otra parte, casi el 16% de la población usuaria de Internet que tiene algún tipo de discapacidad declara que el uso de las TIC no ha mejorado ningún aspecto o ámbito de su vida.

Entre la población con discapacidad que sí reconoce el impacto positivo del uso de las TIC en sus vidas, destaca especialmente que el 12,8% apunta a una mejora en la comodidad en los trámites, gestiones y compras. Un 16,6% relacionan el uso de las TIC con una mejora de su formación

y una ayuda en sus estudios, y un 5,8% reconoce que el uso de Internet y las TIC les han ayudado a buscar empleo con mucha más facilidad. En estos tres aspectos o ámbitos, los porcentajes registrados son superiores a los de la población sin ningún tipo de discapacidad reconocida.

10.1.7. Hábitat y percepción de la utilidad de las TIC

El análisis sobre la relación entre el hábitat (tamaño del hábitat, número de habitantes) y la percepción de utilidad de las TIC nos devuelve la conclusión de que no existen grandes diferencias entre el *ranking* de aspectos o motivos que se han visto mejorados en la población gracias al uso de las TIC.

En cambio, la comparativa estadística vertical (análisis de cada uno de los aspectos o ámbitos, comparando los valores según el tamaño del hábitat) nos ofrece información interesante. Así, mientras que la mejora en los ámbitos de situación laboral, relaciones sociales y búsqueda de empleo tienen mayor peso entre la población usuaria de Internet que reside en hábitats de menos de 10.000 habitantes (22,9%, 40,2% y 3,9%, respectivamente), la mejora en aspectos como el ocio o la ayuda en los estudios, es identificada en mayor medida por la población residente en hábitats grandes (capitales, más de 100.000 habitantes) como aspectos en los que el uso de las TIC ha impactado positivamente.

10.1.8. Frecuencia de uso, conocimiento y percepción de la utilidad de las TIC

La percepción de la utilidad de las TIC (beneficios) parece estar también relacionada con la frecuencia de uso de Internet. A mayor frecuencia de uso, mayor percepción de utilidad o beneficio de las TIC en diferentes aspectos o ámbitos.

El 33,2% de la población que usa Internet al menos una vez al mes no cree que el uso de Internet haya mejorado ningún aspecto o ámbito de su vida. Este porcentaje disminuye hasta el 23,8% en el caso de aquellas personas que usan Internet semanalmente, pero no todos los días. Entre las personas que usan Internet a diario, tan solo el 10,4% declara que el uso de Internet no ha tenido ninguna repercusión positiva en algún aspecto o ámbito de su vida.

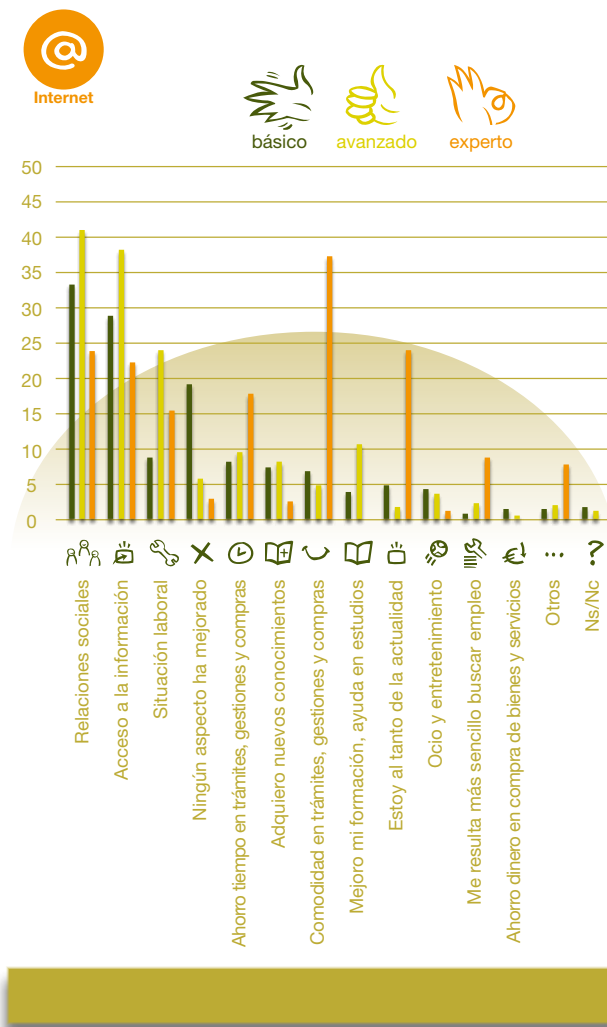
Similar sucede con el nivel de conocimiento de Internet y las TIC. A mayor nivel de conocimiento, mayor percepción de que el uso de las tecnologías ha mejorado algún/os aspecto/s o ámbito/s.

Las cifras ponen de manifiesto que, mientras que el 19,5% de las personas que declaran tener conocimientos básicos sobre Internet y las TIC afirman que Internet no ha mejorado ningún aspecto o ámbito en sus vidas, este porcentaje se reduce hasta el 3,2% en el caso de personas usuarias que confirman tener un conocimiento de las TIC e Internet a nivel de expertos/as.

En la siguiente gráfica se muestra la comparativa entre los aspectos y las valoraciones de la población en función del nivel de conocimiento sobre TIC e Internet:

(Ilustración 70)

Personas con 16 y más años usuarias de Internet según aspectos de su vida que han mejorado gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías por nivel de conocimiento sobre Internet y TIC (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

10.2. Calidad de vida, bienestar y las TIC

Analizábamos en el apartado anterior el grado en el que las personas que usan Internet relacionan su uso con la utilidad de las TIC para mejorar algunos aspectos o ámbitos de sus vidas.

Con intención de afinar este análisis, en la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación se enuncia a las personas encuestadas una serie de frases relacionadas con el posible impacto de las TIC en la calidad de vida y el bienestar social. La contestación es un valor numérico en una escala de 0 a 10 en el que el 0 significa totalmente en desacuerdo, y el 10 totalmente de acuerdo.

A continuación se presenta en la siguiente tabla una selección de las frases más significativas y el valor medio obtenido en cada una de ellas:

(Tabla 13)

Aspectos de mejora de la calidad de vida y el bienestar social mediante el uso de las TIC

| Aspectos de mejora de la calidad de vida y el bienestar social mediante el uso de las TIC | Valor medio ⁵⁰ |
|---|---------------------------|
| Las TIC han mejorado mi calidad de vida | 6,4 |
| Las TIC me permiten participar en la vida social y política de mi ciudad o territorio | 5,3 |
| Han permitido aumentar la participación de la ciudadanía en las instituciones | 6,3 |
| Las TIC han mejorado mi salud | 2,8 |
| Las TIC me ofrecen más oportunidades en el mercado laboral | 6,2 |
| Han permitido acercar las instituciones a la ciudadanía | 6,5 |
| Permiten conocer y defender mejor los derechos de la ciudadanía | 6,1 |
| Han permitido mejorar los servicios sociales que provee el Gobierno de Euskadi | 5,5 |
| Han permitido reducir las desigualdades sociales | 4,4 |
| Han mejorado la calidad de los servicios sanitarios prestados por Osakidetza | 5,5 |

Fuente: encuesta sobre la apropiación de las TIC y la e-participación, Ararteko 2012.

“Las TIC han mejorado mi calidad de vida”.

Como se aprecia en la tabla, la población puntúa con un 6,4 como valor medio la sentencia en la que se afirma que las TIC han colaborado a mejorar su calidad de vida. La distribución de frecuencias nos permite bajar a mayor detalle, y nos apunta que el 68,5% de la población usuaria de Internet está de acuerdo o muy de acuerdo con esta frase.

“Las TIC me permiten participar en la vida social y política de mi ciudad o territorio”.

Con una puntuación media de 5,3 puntos, la distribución de frecuencias nos informa de que el 51,3% de la población usuaria de Internet está de acuerdo o muy de acuerdo con esta frase. Ello significa que más de la mitad de la población usuaria de Internet está convencida de que las TIC ofrecen posibilidades de participar en las esferas social y pública de su contexto, aunque también es importante destacar que el 31% de la población está en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta afirmación.

“Han permitido aumentar la participación de la ciudadanía en las instituciones”.

Esta afirmación ahonda un poco más en la percepción de las personas usuarias de Internet sobre la utilidad o poder de Internet para incrementar la participación de la ciudadanía,

⁵⁰ Valoración media, de 0 a 10, donde 0 significa que está totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo. Interpretación de valores: 0, 1 y 2=muy en desacuerdo, 3 y 4=en desacuerdo, 5=ni en acuerdo ni en desacuerdo, 6 y 7=de acuerdo, 8, 9 y 10=muy de acuerdo.

aunque en este caso, mucho más centrado en la participación en la esfera pública a través de las administraciones.

Con una puntuación media de 6,3 (en una escala de 0 a 10) pone de manifiesto que la población está de acuerdo con esta afirmación, si bien el detalle de la respuesta nos lo facilita la distribución de frecuencias: el 62,8% de las personas que usan Internet están de acuerdo, o muy de acuerdo en que Internet ha aumentado la participación de la ciudadanía en las instituciones, mientras que la perspectiva negativa (en desacuerdo, o muy en desacuerdo) queda reducido a un 14,3% de la población usuaria de Internet.

“Las TIC han mejorado mi salud”.

Esta afirmación obtuvo una puntuación media de 2,8, lo que implica que la población encuestada está totalmente en desacuerdo con esta afirmación. El análisis de la distribución de frecuencias es contundente: el 64,9% de la población usuaria de Internet está en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta frase, junto a casi un 19% que no está de acuerdo ni en desacuerdo. Las cifras apuntan a que las y los internautas parecen no tener claro que el uso de las TIC les haya provocado un efecto positivo directo sobre su estado de salud. De hecho, solo el 14,9% declaran estar de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación.

“Las TIC me ofrecen más oportunidades en el mercado laboral”.

Ante esta frase, la población usuaria de Internet le otorga una valoración media de 6,2 puntos. Las personas encuestadas están de acuerdo en que las TIC (su uso, la posesión de competencias digitales) otorga un número mayor de oportunidades en el mercado laboral. Así, el 61,1% de los internautas afirman estar de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación, frente a un 18,9% que declara estar en desacuerdo, o muy en desacuerdo.

“Las TIC han permitido acercar las instituciones a la ciudadanía”.

Se trata de una de las frases que ha obtenido una puntuación más alta, con un 6,5. El 67,3% de las personas usuarias de Internet están de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación, entendiéndose que la modernización de las instituciones a través de la incorporación de las TIC ha propiciado un mayor acercamiento entre las instituciones públicas y la ciudadanía. En el polo opuesto, un 13,3% de los y las internautas encuestados declara estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta frase.

“Las TIC permiten conocer y defender mejor los derechos de la ciudadanía”.

Casi el 60% de la población usuaria de Internet encuestada afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación, mientras que tan solo el 15,1% dicen estar en desacuerdo, o muy en desacuerdo. El cómputo global otorga a esta afirmación un valor medio de 6,1, y pone de manifiesto que la población internauta tiene claro que un mayor acceso a la información, y a nuevos canales de comunicación, pueden ser una herramienta útil para conocer mejor los derechos de la ciudadanía y encontrar nuevas fórmulas, o reforzar las ya existentes, para defender sus derechos.

“Las TIC han permitido mejorar los servicios sociales que provee el Gobierno de Euskadi”.

Esta afirmación obtiene una puntuación de 5,5, lo que equivale en la escala de valoración a un “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. A pesar de que un 45% de la población encuestada afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo con esta frase, el 55% restante se distribuye entre el resto de categorías (en desacuerdo, muy en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, no sabe/no contesta), con un porcentaje muy elevado (32%) de personas que se sitúan entre el “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el “no sabe/no contesta”. Aunque esta información pueda parecer difusa, nos aporta pistas de que tal vez exista un cierto desconocimiento entre la población encuestada sobre el grado en que esto ha sido así.

“Las TIC han permitido reducir las desigualdades sociales”.

Esta frase ha arrancado un “en desacuerdo” a la población encuestada. Con una puntuación de 4,4 sobre una escala de 0 a 10, los datos nos informan de que solo el 30% de la población está de acuerdo con que las TIC han permitido reducir las desigualdades sociales. Por el contrario, el 43,2% declara estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta afirmación, complementado por un 22,2% que no está en acuerdo ni en desacuerdo, y un 4,4% que no sabe o no contesta. Queda latente, como analizaremos con más detalle en el siguiente apartado sobre la percepción de los riesgos de la exclusión digital, que la población, a día de hoy, no está de acuerdo en que las TIC hayan conseguido reducir las desigualdades sociales.

“Han mejorado la calidad de los servicios sanitarios prestados por Osakidetza”.

Con una puntuación de 5,5 puntos, se sitúa en la mitad de la tabla de valoraciones, correspondiéndole un “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. El análisis de la distribución de frecuencias nos permite obtener mayor detalle sobre el grado en el que la población encuestada percibe que el uso de las TIC ha mejorado la calidad de los servicios sanitarios prestador por Osakidetza. Así, el 49,4% de los y las internautas declaran estar a favor de esta afirmación, mientras que un 23,3% se sitúa en el polo opuesto (en desacuerdo y muy en desacuerdo).

De nuevo nos encontramos en un caso en el que el porcentaje de personas que se sitúan en una posición de indecisión (no sabe/no contesta, ni de acuerdo ni en desacuerdo) es muy elevado (27,3%). Esto podría indicar que tras una valoración a esta afirmación tan contenida, podría ocultarse un desconocimiento sobre el grado en que las TIC han mejorado este servicio. Posteriormente, en el capítulo de análisis sobre la brecha de participación entraremos en más detalle sobre el grado en el que la población conoce los portales web de la Administración, los usa, o los valora.

10.3. Competencias TIC personales y mundo laboral

La competencia TIC fue considerada como una de las 8 competencias clave por la Recomendación 2006/962/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre

de 2006, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente [Diario Oficial L 394 de 30.12.2006], entendidas estas como “particularmente necesarias para la realización personal de los individuos y para su integración social, así como para la ciudadanía activa y el empleo”.

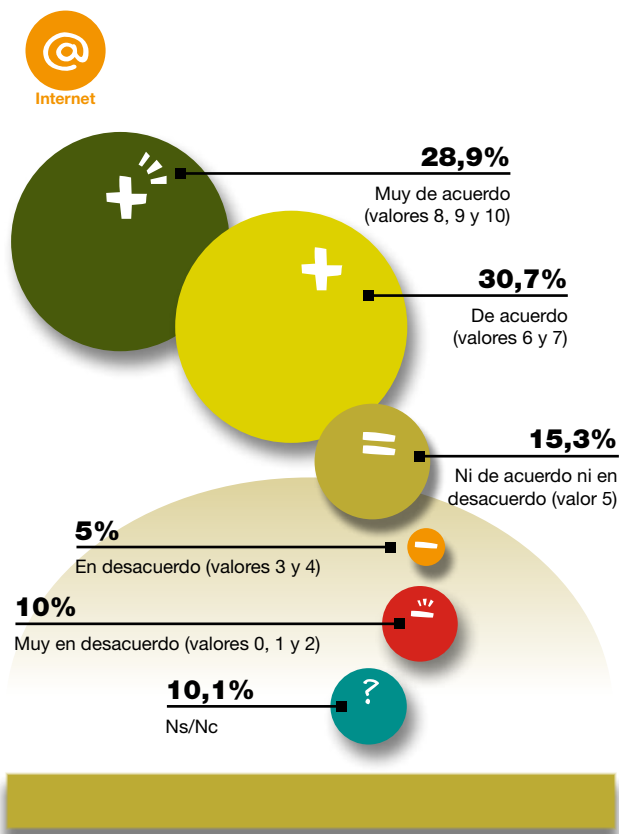
En este marco, y debido a la creciente demanda de competencias digitales en el ámbito laboral, hemos querido preguntar a la población de Euskadi sobre su percepción acerca de si tienen las competencias TIC que exige o requiere actualmente el mundo laboral.

Para ello, se planteó la siguiente afirmación: “Dispongo de las competencias TIC que demanda el mercado laboral”, con la intención de que las personas encuestadas la valoraran de 0 a 10 según su caso personal, en el que 0 es totalmente en desacuerdo, y 10 totalmente de acuerdo.

La valoración media otorgada a esta frase es de 6,1 equivalente a estar “de acuerdo” con que poseen las competencias digitales que requiere actualmente el mercado laboral.

(Ilustración 71)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet, según medida en la que están de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación “Dispongo de las competencias laborales que demanda el mercado laboral” (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

La distribución por frecuencias nos permite ahondar en este análisis y conocer qué porcentaje de la población no

está de acuerdo con esta afirmación, así como su caracterización (análisis por edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, etc.).

El 59,6% de la población declara estar de acuerdo (valores 6 y 7) o muy de acuerdo (valores 8, 9 y 10) con la afirmación. Esto se traduce en que casi el 60% de la población mayor de 16 años usuaria de Internet en Euskadi cree que está en posesión de las competencias digitales que requiere el mercado laboral.

Por otra parte, el análisis nos permite otra interpretación que debe ser tomada en cuenta:

El 15% de la población declara estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación de que poseen las competencias TIC que demanda el mercado laboral. A este porcentaje debemos sumar un 15,3% de la población que se muestra indecisa y dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, junto con un 10,1% que no sabe o no contesta.

Aquellos colectivos que otorgan una valoración media por debajo de 5 (en la escala de 0 a 10) a la afirmación “Dispongo de las competencias TIC que demanda el mercado laboral”, y por tanto están en desacuerdo o muy en desacuerdo, son:

- Las personas de 55 y más años, con una valoración media de 4,9 (el 20,9% de las personas de esta franja de edad declaran estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación).
- Las amas de casa, con una valoración media de 4,9 (el 18,7% de las amas de casa declaran estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta frase).
- Las personas jubiladas, con una valoración media de 3,1 (el 29,7% de las personas jubiladas declara estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta afirmación).

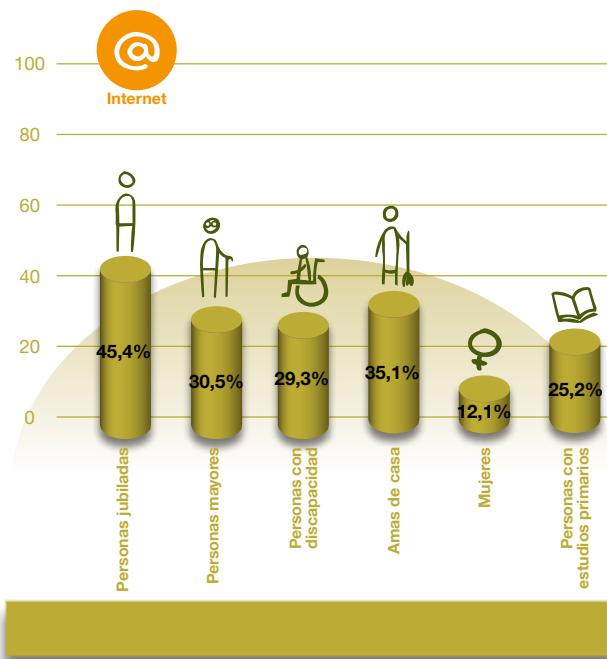
Tal y como comentábamos con anterioridad, otro de los factores a analizar es el porcentaje de personas que responde “no sabe, no contesta” ante la afirmación de “dispongo de las competencias TIC que demanda el mercado laboral”. El dato nos permite conocer quiénes son los colectivos o grupos sociales que desconocen si poseen o no las competencias TIC clave que requiere el mercado laboral. Un desconocimiento que podría hundir sus raíces en varios aspectos:

- Desconocimiento de cuáles son esas competencias digitales que requiere el mercado.
- Desconocimiento de cuáles son mis competencias digitales.
- La combinación de las dos anteriores.

En este aspecto, los porcentajes más altos en la respuesta “no sabe, no contesta” ante esta afirmación se concentran en los siguientes colectivos (% calculados sobre el total de personas mayores de 16 años usuarias de Internet en Euskadi):

(Ilustración 72)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet que contestan Ns/Nc a la afirmación “Dispongo de las competencias laborales que demanda el mercado laboral” (%). Porcentajes más significativos, 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

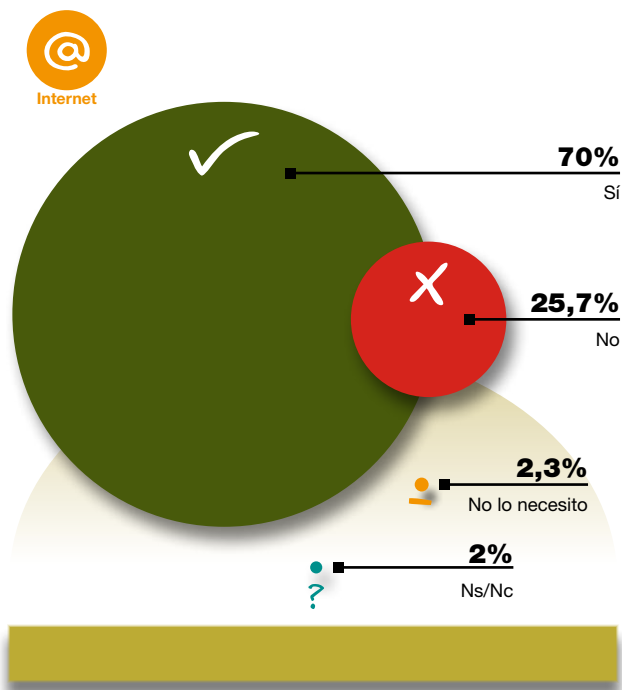
Las competencias digitales se transforman con el paso del tiempo. De hecho, lo que hoy nos convierte en usuarios avanzados, por ejemplo, mañana nos puede convertir en usuarios de nivel básico. Los nuevos requisitos del mercado laboral, o la aparición de nuevas tecnologías y servicios son, entre otros, algunos de los motivos que hacen que tengamos que estar revisando constantemente el ajuste entre nuestros conocimientos y lo que necesitamos conocer.

Siguiendo con la línea de análisis anterior, y relacionando las competencias TIC con el mundo laboral, le planteamos a la población encuestada la siguiente pregunta: **“Si lo necesitara, ¿sabría usted adquirir los conocimientos sobre las competencias digitales que el mercado laboral demanda?”**.

Como se aprecia en la gráfica, el 70% de la población encuestada responde afirmativamente.

(Ilustración 73)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Sabría dónde adquirir los conocimientos sobre competencias digitales que el mercado laboral demanda hoy en día?” (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

En cambio, resulta igualmente significativo que el 25,7% de la población de Euskadi usuaria de Internet declara que, en caso de necesitar adquirir nuevos conocimientos relacionados con las competencias digitales que exige el mercado laboral, no sabrían dónde acudir para adquirir dichos conocimientos.

Por otra parte, un 2,3% declara (respuesta espontánea) no necesitar actualizar sus competencias digitales para el ámbito laboral.

Y ¿quiénes son las personas que declaran no conocer a dónde acudir en caso de querer actualizar sus competencias digitales relacionadas con el ámbito laboral?

A continuación se muestra un *ranking* en función del porcentaje de personas que han respondido negativamente a la pregunta (no conocen dónde acudir en caso de necesitar actualizar sus conocimientos relacionados con las competencias digitales que exige el mercado laboral):

(Tabla 14)

¿Quiénes declaran no conocer adónde acudir en caso de querer actualizar sus competencias digitales relacionadas con el ámbito laboral?

| |
|--|
| El 44,7% de la población cuya ocupación es ser estudiante. |
| El 38,3% de las personas que tienen estudios primarios. |
| El 36% de las personas inmigrantes. |
| El 34,7% de las personas con estudios secundarios. |
| El 33,5% de las amas de casa. |
| El 29,8% de las mujeres. |
| El 29% de la población entre 16 y 34 años. |

Resulta llamativo que un porcentaje elevado de la población estudiante (44,7%) y de la población más joven (29%) declaran no conocer dónde acudir en caso de tener que actualizar sus competencias digitales relacionadas con las exigencias del mundo laboral. Sobre todo teniendo en cuenta que esta población se encuentra entre las que hacen un uso más intenso de las TIC.

Niveles bajos de estudios, ser inmigrante, mujer o ama de casa, son también algunas de las variables que aparecen como influyentes en la respuesta negativa a esta pregunta.

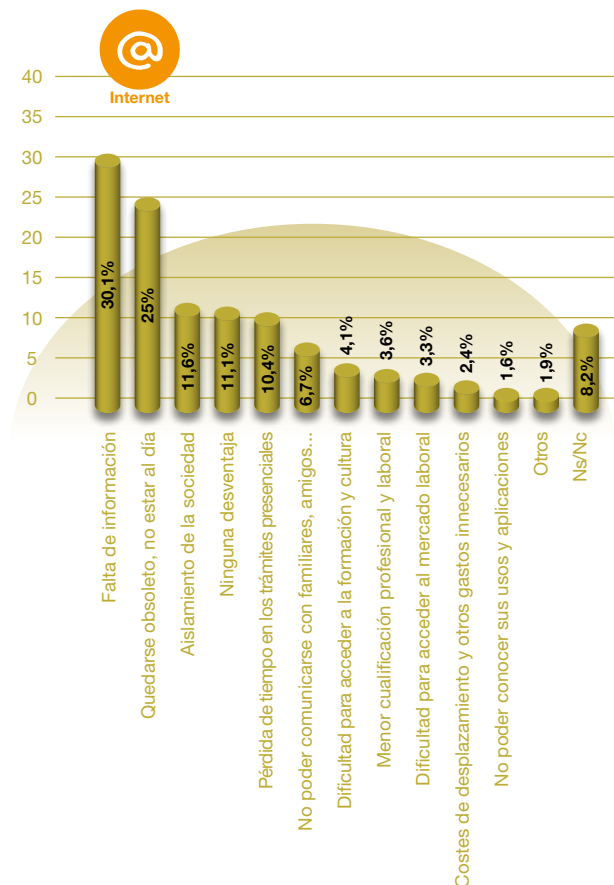
10.4. Percepción de los riesgos de la exclusión digital

Dentro de los aspectos que son abordados por el análisis de la brecha digital de apropiación, no solo debemos poner el foco en la percepción de la utilidad, ventajas y beneficios, sino también en cuál es la percepción entre las personas usuarias de Internet sobre los riesgos y desventajas de no usar las TIC actualmente.

Ante la pregunta de respuesta espontánea “¿Cuáles cree que son las mayores desventajas de no utilizar las TIC hoy en día?”, el 30% de la población usuaria de Internet cree que es la falta de información. La segunda desventaja en el *ranking* es la de quedarse obsoleto o no estar al día (25%). Un 11,6% de las y los internautas cree que el mayor riesgo de no usar Internet y las TIC es la posibilidad de sufrir aislamiento social, y un 10,4% cree la mayor desventaja es la pérdida de tiempos en los trámites presenciales con las Instituciones.

(Ilustración 74)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta espontánea a la pregunta “¿Cuáles cree que son las mayores desventajas de no utilizar las nuevas tecnologías hoy en día?” (%) , 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

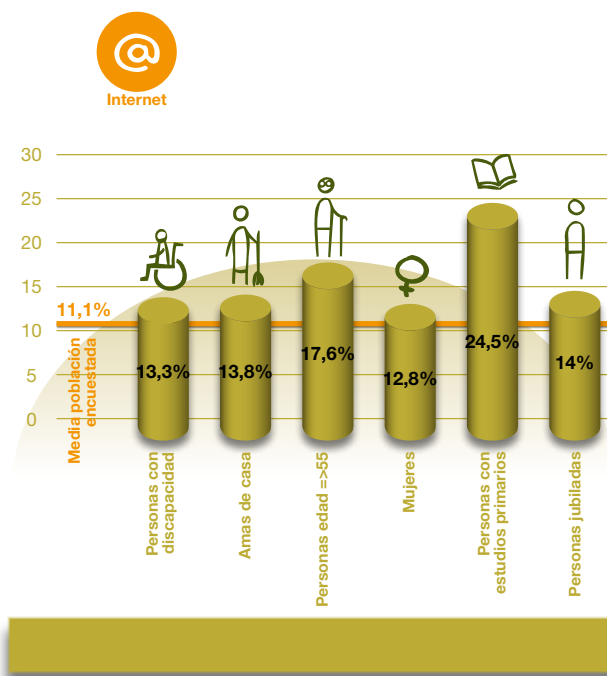
Como se aprecia en la gráfica, la población usuaria de Internet no relaciona el no usar las TIC con una fuerte desventaja en aspectos como una mejor cualificación profesional y laboral o mayores dificultades para acceder al mercado laboral.

Por otra parte, un 11,1% de las personas usuarias de Internet encuestadas cree que no utilizar las TIC no supone ninguna desventaja. Esto significa que existe un porcentaje de la población de Euskadi que utiliza Internet y las TIC pero que, a día de hoy, no les han encontrado una utilidad o un valor tal que consideren que el hecho de no utilizarlas suponga una desventaja.

Un análisis en más detalle sobre quiénes son esas personas que declaran en mayor medida que el no uso de Internet no supone ninguna desventaja, nos permite obtener un perfil en base a las variables que hemos venido utilizando a lo largo del informe (edad, sexo, nivel de estudios, tamaño de hábitat, etc.):

(Ilustración 75)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Cuáles cree que son las mayores desventajas de no utilizar las nuevas tecnologías hoy en día?”. Porcentajes más significativos de la respuesta “ninguna desventaja”, 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Como se aprecia en la gráfica, aquellos grupos sociales y colectivos que resultan más vulnerables en las brechas de acceso y uso, son también los que, una vez que han comenzado a utilizar las TIC, les sigue costando relacionar su no uso, con el desencadenamiento de una serie de desventajas en determinados aspectos o ámbitos de su vida.

En un intento de continuar ahondando en el análisis de la percepción de riesgos derivados del no uso o acceso a las TIC, se plantea a la población encuestada la siguiente pregunta: “¿Considera que la imposibilidad de utilizar las TIC por parte de algunas personas o colectivos puede suponer un motivo de exclusión social?”.

El 56,5% de la población usuaria de Internet cree que la imposibilidad de utilizar las TIC puede llegar a suponer un motivo de exclusión social.

El cruce de esta pregunta con algunas de las principales variables generadoras de brecha digital (edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, etc.) nos permite conocer que aquellas personas usuarias de Internet que, en mayor medida, declaran que la imposibilidad de uso de las TIC puede suponer un motivo agravante de exclusión social, son las mujeres (59,5%), personas de 55 o más años (59,7%), personas con estudios universitarios (67,9%), amas de casa (65%), personas inmigrantes (65,5%), personas con algún tipo de

discapacidad reconocida (60,3%), y aquellas personas que residen en grandes capitales (más de 100.000 habitantes) de Euskadi (53,8%).

Un tercer enfoque a la hora de recoger la opinión de la población usuaria de Internet de Euskadi fue la de plantearles en la encuesta si la integración de las TIC en un servicio público concreto podría generar desigualdades entre la sociedad. Para ello, se apuntó directamente a un derecho de la ciudadanía, como es el de la participación.

Ante la pregunta “¿Considera que la incorporación de las TIC en los procesos de participación puede convertirse en un nuevo factor de exclusión social, porque algunas personas o colectivos no sepan o no puedan utilizarlas?”, el 68,4% de la población usuaria de Internet respondió afirmativamente.

Ello implica que un alto porcentaje de la población usuaria de Internet en Euskadi (cercano al 70%) considera que, mientras persista la existencia de brecha digital de acceso y de uso de las TIC, la incorporación de las TIC en los procesos de participación ciudadana podría convertirse en un factor agravante de las desigualdades sociales.

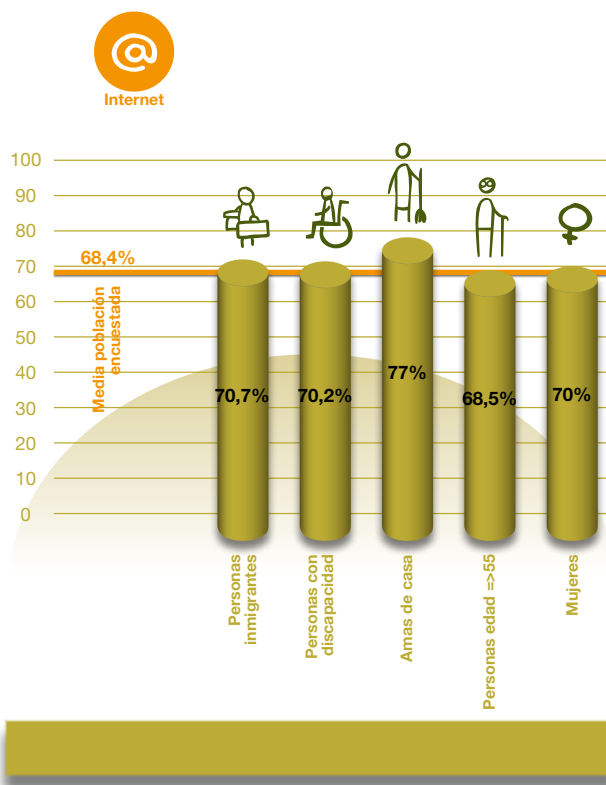
La percepción de riesgo manifestada a través de esta respuesta cobraría aún más sentido en un escenario en el que determinados servicios, vinculados en este caso con la participación, se ofrecieran exclusivamente a través de canales que precisen el acceso y el uso de las TIC.

Si analizamos la respuesta de determinados grupos sociales y colectivos considerados como de mayor riesgo de sufrir brecha digital, podemos descubrir cómo el porcentaje de personas inmigrantes, personas con algún tipo de discapacidad, amas de casa, personas de 55 o más años y de mujeres que responden que la incorporación de las TIC en los procesos de participación podría convertirse en un nuevo factor de exclusión social mientras que algunas personas o colectivos no sepan o no puedan acceder a estas herramientas, es mayor que el de la media de la población usuaria de Internet encuestada (68,4%).

La siguiente gráfica muestra la comparativa entre la media de la población usuaria de Internet que responde afirmativamente a esta pregunta, y los porcentajes registrados por algunos grupos sociales y colectivos:

(Ilustración 76)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿Considera que la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de participación puede convertirse en un nuevo factor de exclusión social (...)?”. Porcentajes más significativos de respuesta afirmativa, 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

10.5. Percepción sobre el nivel personal de conocimientos y uso de las TIC

Uno de los aspectos que comentábamos en la introducción del presente capítulo como relevante en el análisis de la brecha de apropiación de las TIC, es el grado en el que las personas son conscientes de su nivel de conocimientos y uso de las TIC. Este factor, junto a la identificación de beneficios y riesgos, necesidades, etc., son lo que permitirán al individuo avanzar en el modelo de empoderamiento digital que explicábamos en el capítulo de Enfoque teórico, y sentir la necesidad de seguir aprendiendo y apropiándose de las TIC a medida que descubre nuevas oportunidades y ventajas que estas le brindan.

La encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación realizada en el marco del presente informe extraordinario plantea a los y las internautas encuestadas la siguiente pregunta: “En relación con el uso de Internet y las TIC, ¿se considera usted un usuario a nivel básico, avanzado o experto?”.

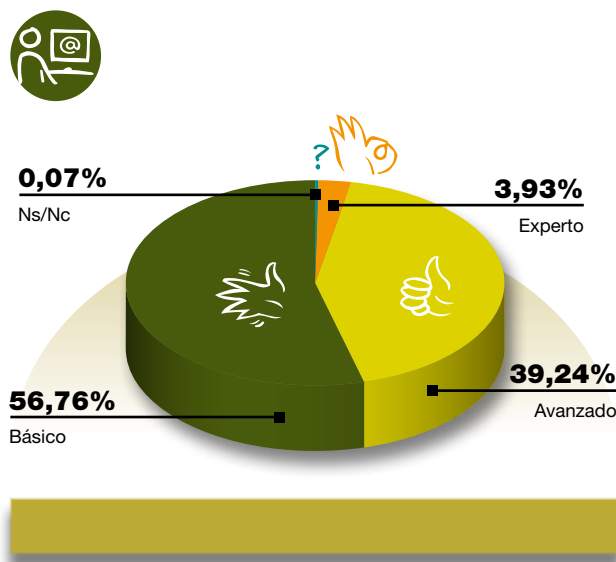
La escala utilizada sobre el nivel de conocimientos y uso es la siguiente:

- Nivel básico: copiar o mover archivos, escribir textos, usar fórmulas simples en hojas de cálculo...
- Nivel avanzado: dar formato a textos, usar fórmulas avanzadas, crear gráficos, instalar programas...
- Nivel experto: escribir macros, programar, resolver problemas de software y hardware...

El 56,8% de la población declara tener un nivel de conocimientos y uso básico, frente al 39,2% que afirma tener un nivel avanzado y un 3,9% que se sitúan a sí mismos en la franja de un uso experto.

(Ilustración 77)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “En relación con el uso de Internet y las nuevas tecnologías, ¿se considera usted un usuario a nivel básico, avanzado o experto?” (%) , 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Personas mayores (75,3%), mujeres (61,3%), personas con estudios primarios (82,2%), amas de casa (96,9%), personas jubiladas (73,5%), personas inmigrantes (61,6%) y personas con algún tipo de discapacidad (64,4%), son quienes declaran en mayor medida tener un nivel básico de conocimientos y uso TIC.

Por el contrario, las personas con edad comprendida entre 16 y 34 años (53,3%), las personas con estudios universitarios (54,9%), las personas que actualmente son estudiantes (55%) y las y los trabajadores por cuenta propia (46,9%), son quienes perciben en mayor medida que su nivel de conocimientos y uso TIC es avanzado.

Alcanzado este punto del análisis, debemos seguir planteándonos nuevos interrogantes que nos permitan conocer cuál es el estado actual de la población de Euskadi respecto a los principales factores desencadenantes de la brecha de apropiación.

Si las personas son capaces de situarse en una escala de conocimientos y uso de las TIC, ¿son capaces de percibir si necesitan seguir avanzando en sus conocimientos? ¿Quiéren o sienten la necesidad de seguir avanzando en su proceso de empoderamiento digital? Si tuvieran que invertir en formación TIC, ¿sabrían dónde acudir? ¿Prefieren la autoformación o acudir a talleres y cursos prácticos donde adquirir competencias digitales?

10.6. Percepción de necesidad y modos de adquisición de competencias digitales

Una de las cuestiones que se pide a la población encuestada es que valoren en una escala de 0 a 10, en el que 0 es estar totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, la afirmación “**Me gustaría sacar más partido al uso de las nuevas tecnologías**”.

La valoración media otorgada por la población encuestada es de 6,5 lo que en la escala equivale a estar “de acuerdo” con esta frase. El análisis de frecuencias desvela que un 68,1% de las y los internautas declara estar de acuerdo (valores 6 y 7 en la escala de 0 a 10) o muy de acuerdo (valores 8, 9 y 10 en la escala de 0 a 10) con esta afirmación, frente a un 15,9% que contesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo (valor 5 en la escala de 0 a 10).

Un dato igualmente significativo es que un 15,4% de la población usuaria de Internet encuestada declara estar en desacuerdo, o muy en desacuerdo con esta frase, lo cual implica que no tienen el deseo de sacarle más partido al uso de las TIC.

Según estas cifras, un porcentaje elevado de la población encuestada (68,1%) tiene claro que les gustaría saber más y poder sacarle un mayor partido al uso de las TIC. Ello implica emprender un proceso de formación que puede ser afrontado de diferentes modos, maneras y con mayor o menor frecuencia.

Para intentar ahondar un poco más en esta realidad, se preguntó a la población internauta de Euskadi: “**¿De qué manera ha aprendido, o aprende a utilizar Internet o las TIC?**” (respuesta múltiple).

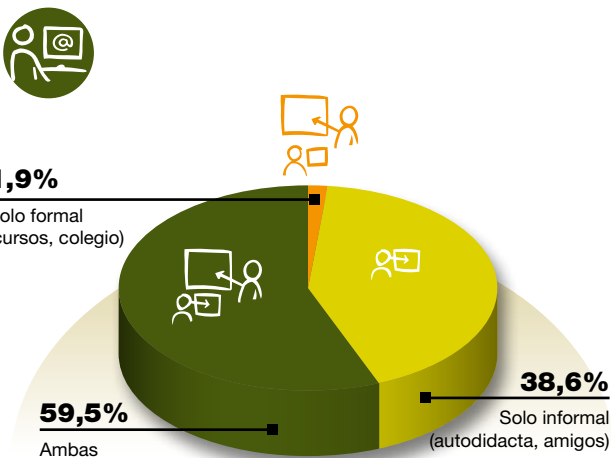
La intención de esta consulta es tratar de caracterizar la modalidad de aprendizaje que utiliza la población usuaria de Internet para adquirir las competencias digitales que necesita para su día a día en los diferentes ámbitos (personal, laboral, formativo, etc.).

Las cifras nos hablan de que el 94,5% de la población usuaria de Internet encuestada declara hacerlo de forma autodidacta. Por orden de importancia, y en segundo lugar, el 69,2% afirma aprender a través de amigos o familiares. Le sigue, con un 23,9%, la realización de cursos realizados a través de su empresa, y los cursos o talleres gratuitos ejecutados por iniciativa pública (21,1%). El 19,1% de las personas encuestadas señalan como modalidad de aprendizaje la realización de cursos o clases en el colegio o instituto, y el 16,2% afirma utilizar como método la realización de cursos pagados por ellos/as mismos/as.

La siguiente gráfica muestra una caracterización de la modalidad de aprendizaje empleada por la población encuestada. Como se puede apreciar, un porcentaje importante (59,5%) se decide por una modalidad mixta (formal + informal), mientras que tan solo un 1,9% se decanta por una modalidad exclusiva de educación formal.

(Ilustración 78)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” (%) , 2012



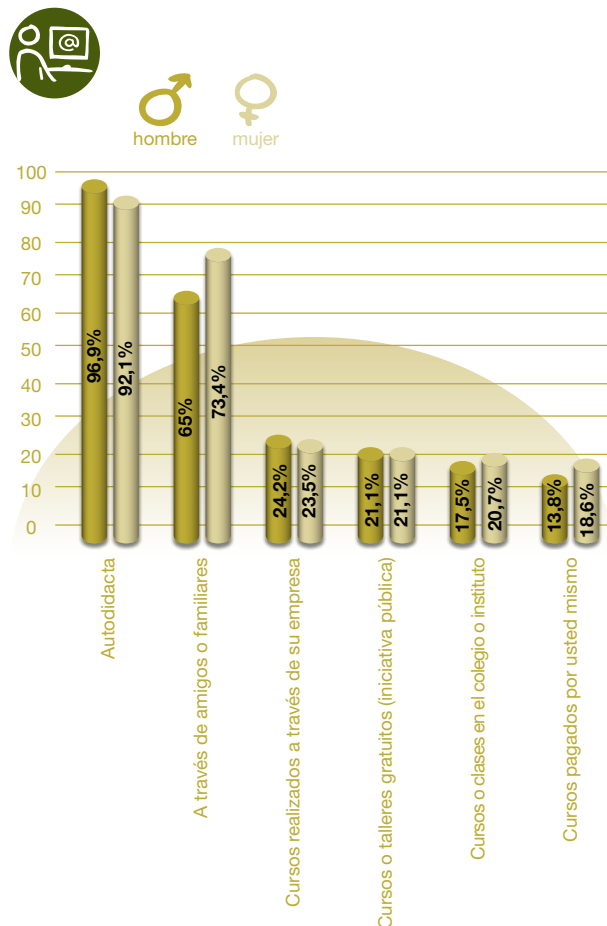
Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

El análisis de las respuestas dadas por la población ante esta pregunta en virtud de su cruce con determinadas variables como la edad, el sexo, etc., nos permite un mayor detalle sobre la caracterización de la modalidad de aprendizaje.

Así, en función del sexo, los hombres recurren en mayor medida a la modalidad del autoaprendizaje (96,9%) que las mujeres (92,1%). Por el contrario, las mujeres recurren más que los hombres a la formación a través de amigos o familiares, así como a la realización de cursos pagados por ellas mismas, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica.

(Ilustración 79)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por sexo (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

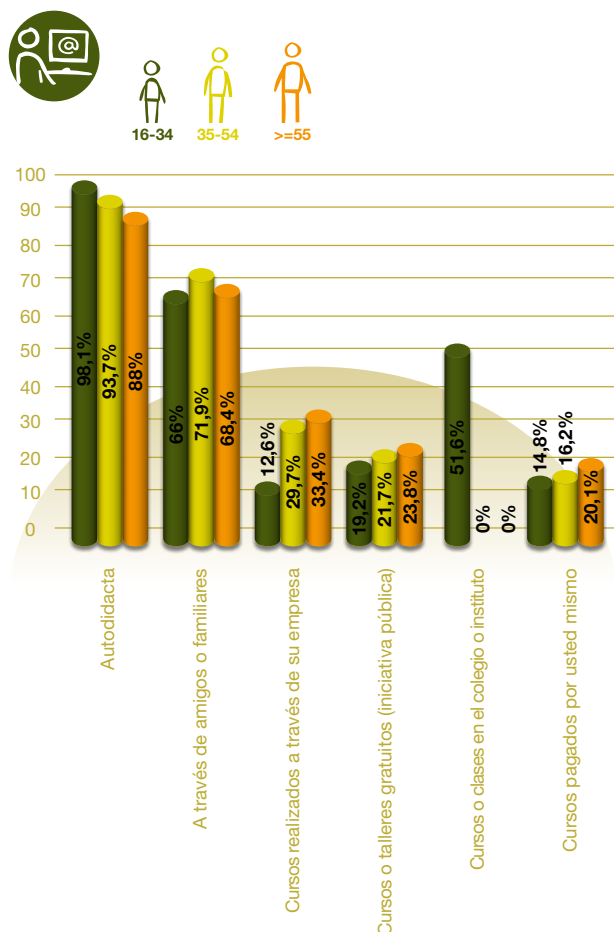
Por otra parte, la comparativa de las diferentes modalidades de aprendizaje en función de las franjas de edad nos devuelve algunos datos como:

- La gente más joven (16-34 años) es la que más se decanta por la modalidad autodidacta, con diferencias porcentuales de hasta 10 puntos respecto a la franja de mayor edad.
- La población con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años son los que acuden en mayor medida por la formación sobre Internet y TIC a través de amigos y familiares.
- Las personas de 55 y más años son la franja de edad que en mayor porcentaje elige formarse en TIC a través de cursos y talleres gratuitos de iniciativa pública. Como se aprecia en la siguiente gráfica, a medida que nos desplazamos hacia franjas de menor edad, la elección de esta

modalidad disminuye. Asimismo, son las personas de esta franja de edad (55 o más años) las que también acuden en mayor medida a cursos pagados por ellas mismas.

(Ilustración 80)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por edad (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Casi la práctica totalidad de las personas encuestadas con estudios universitarios (97,8%) declara ser autodidacta a la hora de adquirir conocimientos sobre el uso de Internet y otras herramientas TIC. El porcentaje de elección de esta modalidad va disminuyendo a medida que descendemos en la escala de nivel de estudios.

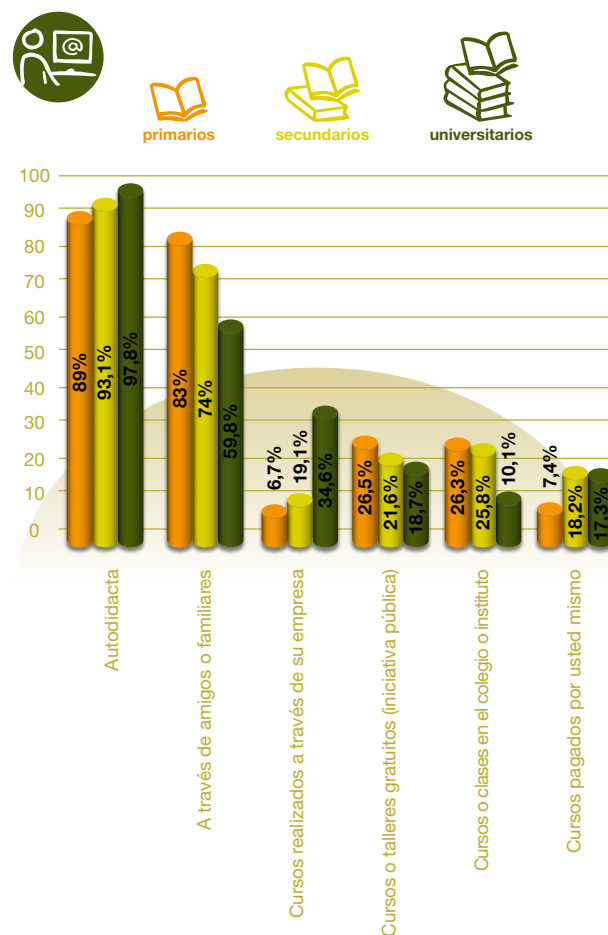
Por el contrario, el 83% de las personas con estudios primarios declara seguir un modelo apoyado en el aprendizaje a través de amigos/as y familiares. Un porcentaje que va disminuyendo a medida que las personas cuentan con un mayor nivel de estudios. Algo similar sucede con la modalidad de acudir a cursos o talleres gratuitos de iniciativa pública.

Así, el 26,5% de las personas con estudios primarios declara utilizar esta modalidad, frente al 18,7% de personas con estudios universitarios.

El 18,2% de las personas encuestadas con estudios secundarios declara pagarse cursos para adquirir conocimientos sobre Internet y otras herramientas TIC. Como se observa en la gráfica, esta modalidad no parece ser la más extendida entre aquellas personas con estudios primarios (7,4%).

(Ilustración 81)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por nivel de estudios (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

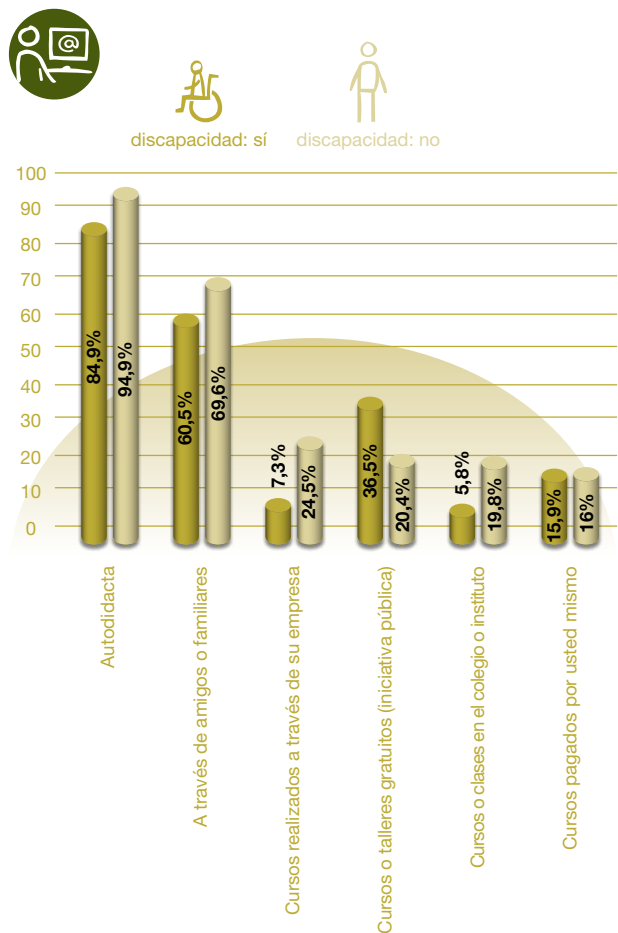
El 90,8% de la población inmigrante declara haber aprendido o aprender el uso de las TIC a través del autoaprendizaje. El 62% de este colectivo apunta a la formación a través de amigos/as y familiares como la modalidad elegida para adquirir conocimientos TIC. Tan solo un 13,3% de esta población dice acudir a cursos o talleres gratuitos de iniciativa pública para formarse, un dato que contrasta con el 21,4% registrado por la población no inmigrante.

En el caso de las personas con discapacidad, la comparativa de las modalidades de aprendizaje utilizadas con respecto a las personas que no tienen ninguna discapacidad reconocida, nos devuelve las siguientes conclusiones:

- El 84,9% de las personas encuestadas que tienen algún tipo de discapacidad reconocida se decanta por una modalidad autodidacta. Un porcentaje inferior al registrado por la población que no declara ningún tipo de discapacidad reconocida (94,9%).
- El 60,5% adquiere conocimientos sobre Internet y las TIC a través de amigos y familiares, mientras que el 15,9% apuntan a la realización de cursos pagados por ellos/as mismos/as.
- Un dato relevante es que el 36,5% acude a talleres o cursos gratuitos, ejecutados por iniciativa pública, un porcentaje que supera en 16 puntos porcentuales al registrado por aquellas personas que no tienen ningún tipo de discapacidad reconocida.

(Ilustración 82)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet por respuesta a la pregunta “¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las TIC?” y por discapacidad (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

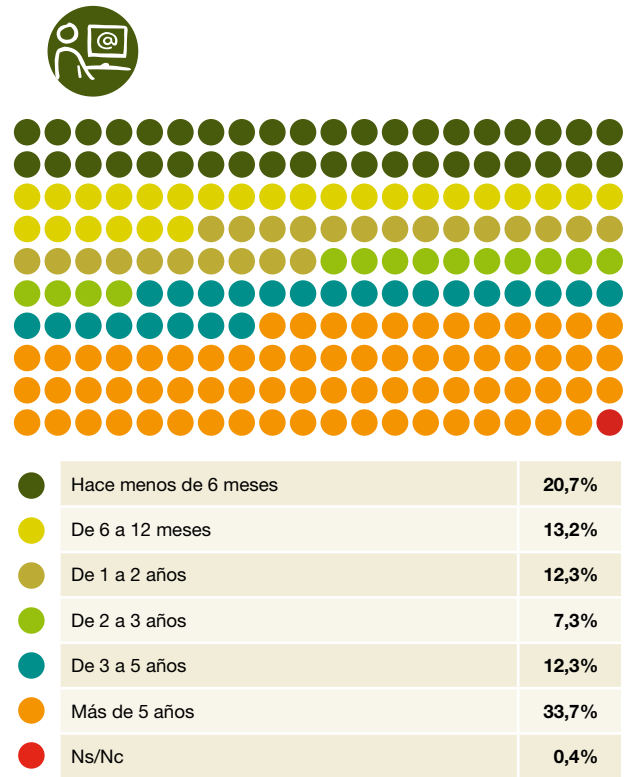
Por otra parte, el agregado de datos nos informa de que un 80,3% de la población encuestada (personas mayores de 16 años, usuarias de Internet y que residen en Euskadi) opta por la realización de cursos, en diferentes modalidades, para la adquisición de conocimientos relacionados con Internet y las TIC. Pero, ¿cuál es la frecuencia con la que realizan esos cursos? ¿Estamos hablando de cursos en los que la gente adquiere unas competencias iniciales sobre Internet y TIC y después no vuelve a realizar más acciones formativas?

Para intentar dar respuesta a algunas de estas preguntas, se plantea a la población la siguiente pregunta: “¿Cuándo realizó usted el último curso relacionado con Internet o las nuevas tecnologías?”.

El 20,7% de la población internauta que han realizado al menos un curso, lo ha cursado hace menos de 6 meses. El 13,2% lo ha realizado en el periodo correspondiente a los últimos 6 y 12 meses, y el 12,3% declara que ha transcurrido entre 1 y 2 años desde la última vez que realizó un curso relacionado con Internet o las TIC.

(Ilustración 83)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet que han realizado al menos un curso sobre Internet o TIC por respuesta a la pregunta “¿Cuándo realizó usted el último curso relacionado con Internet o las nuevas tecnologías?” (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Como se aprecia en la gráfica, el 33,7% de la población usuaria de Internet que ha realizado al menos un curso sobre Internet o sobre otras herramientas TIC, declara haberlo realizado hace más de 5 años. A esto debemos sumarle que el 12,3% de las personas encuestadas apunta a que hace entre 3 y 5 años que no realizan un curso sobre Internet u otras herramientas TIC.

El dato agregado nos aporta nuevos datos. Un 53,3% de la población usuaria de Internet de Euskadi que ha realizado un curso sobre Internet u otras herramientas TIC, lo ha cursado hace más de 2 años, frente a un 46,3% que lo ha realizado en los últimos dos años.

Estas cifras invitan a interpretar que existe una parte importante de la población usuaria de Internet que han realizado cursos sobre Internet u otras herramientas TIC en su momento, y que posteriormente no han seguido un itinerario formativo para actualizar o complementar dichos conocimientos.

Así, si tratamos de desagregar quiénes son los colectivos o grupos sociales que forman ese porcentaje de personas que han realizado el último curso sobre Internet u otras herramientas TIC hace más de 5 años, nos encontramos con 5 colectivos que, de forma destacada, registran porcentajes altos en este indicador (% sobre el total de personas usuarias de Internet de Euskadi, mayores de 16 años y que han realizado al menos un curso sobre Internet o TIC):

- El 40,9% de la población con estudios universitarios.
- El 47,9% de las personas jubiladas.
- El 50% de las personas en situación de inactividad o paro.
- El 42,1% de las personas con algún tipo de discapacidad reconocida.
- El 91,3% de la población cuya frecuencia de uso de Internet es esporádica: lo usan al menos una vez al mes.

11.

Brecha digital de participación

En el presente capítulo analizaremos la brecha digital de participación en Euskadi. Y lo haremos desde la perspectiva de la e-participación. Esto es, de la incorporación de las tecnologías en los procesos participativos. Unas tecnologías que expertos/as de la materia no dudan en denominar como **TEP (tecnologías para el empoderamiento y la participación)**⁵¹, que se fundamentan en la apropiación de **las tecnologías como mecanismos de empoderamiento y participación en la vida cívica y pública**.

Hablar de participación y ciudadanía, implica también la necesidad de intentar definir qué entendemos por participación ciudadana.

⁵¹ Reig Hernández, Dolors (2012): Disonancia cognitiva y apropiación de las TIC. Revista Telos (Cuadernos de Comunicación) (enero-marzo 2012). www.telos.es.

Tal y como apunta Pedro Prieto Martín⁵², la participación ciudadana podría definirse como:

“Una nueva forma de institucionalización de las relaciones políticas, que se basa en una mayor implicación de los ciudadanos y sus asociaciones cívicas tanto en la formulación como en la ejecución y control de las políticas públicas”.

Esta participación ciudadana es uno de los pilares del modelo de gobierno abierto, en el que la introducción de las TIC representa ventajas como:

- El aumento de la transparencia de los procesos políticos.
- La mejora de la implicación de la ciudadanía.
- La mejora de la calidad de la formación de opinión.
- Y sobre todo, la posibilidad de conseguir un modelo democrático mucho más directo y abierto a la participación y colaboración de la ciudadanía (reparto de poderes).

Hablar de participación en las esferas social y pública, es hablar también de la medida en la que la ciudadanía cree en la posibilidad de cambiar las cosas, de obtener un mundo mejor, de tener ganas de participar, una motivación clara, y de poder ver el impacto que su participación genera.

Por tanto, analizar la brecha digital de participación nos obliga a abrirnos nuevos interrogantes: ¿Cree la gente que la incorporación de las TIC tiene algún efecto positivo sobre los procesos de participación? ¿Participa la población vasca en las esferas social y pública? ¿Prefiere el canal digital o el presencial? ¿Cuál es su motivación cuando participa?

Al igual que sucedía en el análisis de las otras brechas digitales abordadas en el presente informe extraordinario, existe una serie de factores como la brecha de aprendizaje, las brechas de acceso, uso y apropiación de las TIC, la exclusión social, el estado de madurez de la cultura participativa en el territorio o factores socioeconómicos y demográficos que explican una buena parte de la brecha digital de participación.

Pero este análisis sería incompleto si no sumáramos la perspectiva de los medios, modos y maneras de las administraciones. Es necesario pues analizar los recursos que las administraciones ponen en juego a disposición de la e-participación en Euskadi, y de nuevo preguntarle a la población: ¿Usan esos servicios? ¿Qué opinión les merece? ¿Son útiles? ¿Es satisfactoria la experiencia de aquellas personas que participan a través de estos canales?

Para realizar este análisis nos hemos apoyado en las fuentes cualitativas descritas en el apartado metodológico, así como en las siguientes fuentes cuantitativas:

- Encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012 (realizada en el marco del presente informe extraordinario).
- Estadística de Servicios Públicos Electrónicos (ESPE) del Departamento de Justicia y Administración Pública (fecha de actualización: octubre 2011).

⁵² Prieto Martín, P. (2006): *Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño*; Revista TEXTOS para la CiberSociedad, 9., citado en Calderón, C. y Lorenzo, S (2010): *Open Government, Gobierno abierto*; Alción Editores.

- Encuesta de Capital Social del Eustat.
- Cuestionario sobre participación ciudadana a través de las TIC en las administraciones públicas, Ararteko 2012 (realizado en el marco del presente informe extraordinario).

11.1. La influencia del uso de Internet en la participación en las esferas social y pública en Euskadi

A menudo, en el análisis sobre participación ciudadana en las esferas social y pública suele introducirse una variable que, por los tiempos en los que nos movemos, difícilmente se puede eludir: Internet ha cambiado la forma en la que nos comunicamos, en la que nos relacionamos, en la que percibimos nuestro entorno, en la que tomamos conciencia de nuestra capacidad de transformación y participación.

Habitualmente, estas reflexiones suelen generarse a través del método deductivo. Altas cifras de penetración de las TIC en los hogares vascos, junto con cifras de encuestas de participación en las redes sociales, y el surgimiento de nuevas herramientas y canales participativos, nos invitan a deducir que asistimos a un momento evolutivo en el que algo está cambiando, en el que las TIC tienen mucho que ver, y en el que esto genera nuevos retos y oportunidades que debemos ser capaces de identificar y aprovechar.

Pero, ¿existe alguna posibilidad de realizar un acercamiento cuantitativo a esta realidad? Para la realización de este informe extraordinario se solicitó al Instituto Vasco de Estadística (Eustat) una explotación estadística complementaria de la Encuesta de Capital Social con la finalidad de poder cruzar los aspectos que a continuación se enumeran con la variable de uso de Internet. De esta forma, la información obtenida nos ha permitido realizar un acercamiento al análisis de la participación de la ciudadanía vasca y su percepción de aspectos como la cohesión social, la salud, la felicidad (bienestar subjetivo), etc., distinguiendo entre aquellas personas que usan o no Internet (uso de Internet en los últimos 3 meses).

Aspectos de estudio⁵³:

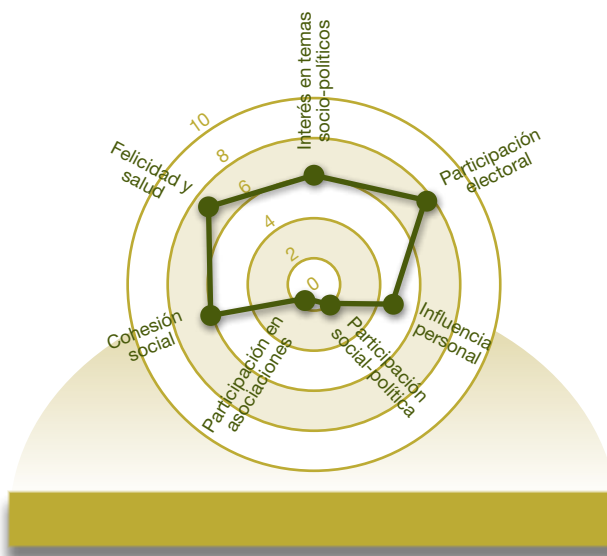
- **Interés en temas socio-políticos:** está obtenida por media de las preguntas sobre interés en los asuntos del barrio o vecindario, del municipio, de la comunidad autónoma, de España y de Europa.
- **Participación electoral:** está obtenida por recuento de respuestas positivas en las preguntas sobre las elecciones municipales, autonómicas, europeas y generales.
- **Influencia personal:** está obtenida por media de las preguntas sobre influencia en las decisiones que afectan al barrio o vecindario, al municipio, a la comunidad autónoma, a España y a Europa.
- **Participación social-política:** está obtenida por recuento de respuestas positivas en las preguntas sobre actividades sociopolíticas como llevar insignias, firmar en una campaña, asistir a un mitin, dejar de comprar por razones

políticas, contactar con autoridades, enviar quejas a medios de comunicación, participar en un debate, manifestación o huelga u otras.

- **Participación en asociaciones:** está obtenida por media de voluntariado, contribución económica y pertenencia a asociaciones.
- **Cohesión social:** está obtenida por media de los indicadores de proximidad, conflictividad y problemas causados por las diferencias, si bien esta última se invierte para que tenga el mismo sentido positivo que las otras dos.
- **Felicidad y salud:** está obtenida por media de la pregunta sobre salud y el indicador de satisfacción con la vida y los ingresos.

(Ilustración 84)

Puntuación media en principales variables



Elaboración propia a partir de datos del Eustat

11.1.1. Interés en temas socio-políticos

Uno de los primeros factores a los que se recurre a la hora de justificar el grado de participación en un territorio es el interés de la población en aquellos temas relacionados con su barrio, su comunidad autónoma, con la política, con los problemas sociales y políticos, etc. ¿Acaso alguien que no sienta algún tipo de interés por su entorno, por los temas que tienen que ver con las políticas que rigen el desarrollo de un territorio, etc., tiene posibilidades de querer tomar parte en procesos participativos?

La encuesta apunta a que el 84,6% de la población vasca encuestada declara tener un interés medio-alto en temas socio-políticos, con una puntuación media de 5,75 sobre una escala de 0 a 10. ¿Tienen el mismo interés hombres y mujeres respecto a los temas sociales y políticos de nuestro entorno? ¿Existen diferencias entre el interés manifestado por los más jóvenes y las personas adultas y mayores? ¿Cómo afecta la pertenencia a una determinada clase social sobre el interés en temas socio-políticos? ¿Manifiestan

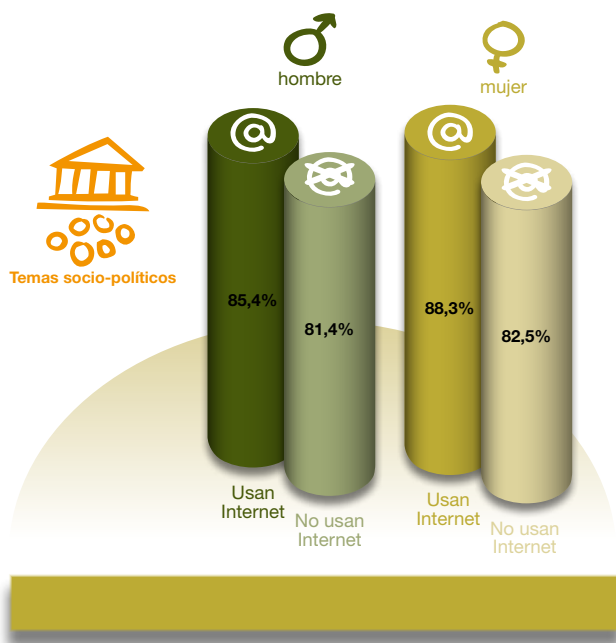
⁵³ Definiciones según Eustat: http://www.eustat.es/estadisticas/tema_362/opt_0/tipo_5/ti_Capital_social/temas.html#axzz1gzpDvl7V.

mayor interés hacia estos temas las personas que usan Internet?

El análisis por sexo desvela que el 83,8% de los varones manifiestan un interés medio-alto en temas socio-políticos, frente al 85,5% registrado por las mujeres. El cruce de estos datos con el uso de Internet señala que, tanto los hombres como las mujeres que utilizan Internet, experimentan un mayor interés en temas relacionados con lo social y político que aquellos/as que no usan Internet. Este incremento de interés es especialmente significativo en el caso de las mujeres.

(Ilustración 85)

Interés “medio-alto” en temas socio-políticos por sexo y uso de Internet



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Centrando el foco de análisis en la edad de las personas encuestadas, la franja comprendida entre 15 y 24 años es la que registra un menor nivel de interés en estos temas, con una media de 5,23 puntos en una escala de 0 a 10. El 79,6% de jóvenes declaran sentir un interés medio-alto por los temas sociales y políticos, frente al 86,8 y el 86,4% registrado por los grupos de 35-49 y 50-64, respectivamente.

El uso de Internet también provoca diferencias sobre el interés en lo socio-político entre las distintas franjas de edad. Según los datos proporcionados por el Eustat, en todas las franjas de edad el interés por temas sociales y políticos es mayor entre aquellas personas que usan Internet. Resulta significativo que, la franja en la que se detecta un mayor impacto es la comprendida entre 65 y más años, donde el 94,9% de las personas de esta edad que usan Internet manifiestan interés medio-alto, frente al 82,2% registrado por las personas de esta franja que no usan Internet.

(Ilustración 86)

Interés “medio-alto” en temas socio-políticos por edad y uso de Internet



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

La clase social también parece tener relación con el interés por los temas sociales y políticos de nuestro entorno. Así, las puntuaciones medias más altas se registran por la clase social alta y media alta (6 puntos de media sobre una escala de 0 a 10), y van bajando a medida que descendemos de clase social hacia las clases media, media-baja y baja.

De nuevo el uso de Internet demuestra tener una fuerte influencia en el sentimiento de interés hacia estos temas. Así, mientras que el 100% de las personas de clase alta y media-alta que usan Internet declaran experimentar un interés medio-alto por lo social y político, este porcentaje desciende hasta el 65,4% en el caso de las personas de esta clase social que no usan Internet.

11.1.2. Participación electoral

Otro de los aspectos que habitualmente se coloca en el punto de mira cuando se intenta plantear una reflexión sobre la participación ciudadana en la esfera de lo político, es la participación electoral, el posible desgaste de un modelo democrático representativo.

La Encuesta de Capital Social en Euskadi nos informa de que el 79,2% de la población encuestada declara una participación electoral media-alta con una puntuación media sobre una escala de 0 a 10 de 7,55.

Una participación electoral en la que las mujeres tienen un peso significativo. Así, el 81,3% de las mujeres encuestadas afirman ejercer una participación electoral (municipales + autonómicas + europeas + generales) valorable como medio-alta frente al 77% registrado por la población masculina.

Por edad, los porcentajes más altos de participación electoral se concentran en las franjas de 50 a 64 años y de 65 en

adelante. Los datos parecen apuntar a que el interés despertado en la población más joven es inferior a la generada en las franjas de edad más avanzadas. O al menos, así es como lo declaran al ser encuestados⁵⁴.

Respecto a la relación entre participación electoral y clases sociales, los datos apuntan a que son la clase media y la clase media-baja las que declaran una mayor participación electoral (nivel de participación media-alta).

En este punto del análisis surge una pregunta inevitable: ¿tiene algo que ver el uso de Internet en los niveles de participación electoral? Aquellas personas que usan la red y tienen acceso a nuevas fuentes de información, a nuevos canales para compartir opiniones y generar debates sobre aspectos de interés público, ¿declarar una mayor participación electoral?

El cruce de datos nos señala que esta relación se percibe, principalmente, en el análisis por tramos de edad. El nivel “alto” de participación electoral crece entre la población usuaria de Internet de prácticamente todas las franjas de edad. Especial mención merece los resultados que se obtienen en la franja de edad de 25 a 34 años, donde el 70% de las personas que utilizan Internet afirman ejercer una alta participación electoral, frente al 44,6% registrado por las personas de este tramo de edad que no usan Internet. Si bien es cierto que en este dato subyace la realidad de tratarse de un grupo social con un alto uso de las TIC, por lo que las respuestas de los que no usan Internet tienen un mayor peso en los porcentajes obtenidos, el análisis nos arroja otros ejemplos igualmente significativos. Así, en la franja de edad de 50 a 64 años se vuelve a repetir esta realidad. El 94% de las personas que usan Internet declaran ejercer una participación electoral medio-alta, frente al 88,8% correspondiente a las personas de estas edades que no usan Internet.

(Tabla 15)

Participación electoral

| Edad | Usan Internet | Participación electoral (%) | | |
|---------------|---------------|-----------------------------|-------|------|
| | | Baja | Media | Alta |
| 15 a 24 años | Sí | 70,9 | 8,7 | 20,3 |
| | No | 72,3 | 15,1 | 12,6 |
| 25 a 34 años | Sí | 22,8 | 7,2 | 70 |
| | No | 46,3 | 9,2 | 44,6 |
| 35 a 49 años | Sí | 16 | 4,9 | 79,1 |
| | No | 19,7 | 6,1 | 74,2 |
| 50 a 64 años | Sí | 5,9 | 2,1 | 91,9 |
| | No | 11,3 | 2,7 | 86,1 |
| 65 y más años | Sí | 6,3 | 5,1 | 88,6 |
| | No | 8,6 | 1,9 | 89,5 |

Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

⁵⁴ Importante aclarar que estos datos referencian siempre las declaraciones de las personas encuestadas. No se trata de un análisis estadístico del voto registrado.

11.1.3. Influencia personal

¿En qué medida percibe la ciudadanía vasca que su voto o su participación tiene poder de influencia sobre las decisiones que afectan al barrio o vecindario, al municipio, a Euskadi o a Europa?

Las cifras de la [Encuesta de Capital Social del Eustat](#) resultan bastante rotundas. El 86% de las personas encuestadas declara un nivel medio-bajo de capacidad de influencia personal en su entorno, con una puntuación media de 4,41 sobre una escala de 10.

Las diferencias entre hombres y mujeres se decantan a favor de las mujeres, siendo estas las que reflejan un mayor porcentaje de capacidad de influencia personal (nivel medio-alto: 65,7% frente al 60,4% de los varones).

El análisis por clases sociales nos apunta a que las clases alta y media-alta, y clase media son las que manifiestan mayor capacidad de influencia personal. Por el contrario, son las clases media-baja y clase baja las que acumulan un mayor porcentaje de respuestas agrupables como nivel bajo de capacidad de influencia personal.

El cruce entre variables (influencia personal, uso de Internet) no arroja datos significativos que apunten a que las personas que usan Internet se perciban con una mayor capacidad de influir en su contexto a través del voto o de la participación. Todo lo contrario. Entre aquellas personas que usan Internet se concentran mayores porcentajes en la franja baja de percepción de Influencia personal.

11.1.4. Participación social y política

¿Cuál es el grado de participación social y política de la ciudadanía vasca? ¿Cómo es su percepción sobre el nivel de participación que ejercen en actividades sociopolíticas como firmar en campañas, asistir a mítines, dejar de comprar productos por razones políticas, contactar con autoridades, enviar quejas a medios de comunicación, participar en debates, manifestaciones, etc.?

El 98,5% de la población encuestada se sitúa a sí misma en un nivel medio-bajo de participación social y política, con una puntuación media de 1,22 en una escala de 0 a 10. Esta cifra es contundente, sobre si todo si tenemos en cuenta que el 88,6% se corresponde con un nivel de participación bajo, y el 9,9% con un nivel medio.

Una inmersión en el dato, contemplando en nuestro enfoque el análisis en función del sexo, nos devuelve como resultado el matiz de que entre los varones se atribuyen una mayor participación social y política que entre las mujeres (participación media-alta: 12,9% frente al 10% registrado por las mujeres).

Por edades, los mayores porcentajes de participación social y política se corresponden con las franjas de edad comprendidas entre los 15 y los 49 años (15-24, 25-34 y 35-49).

Los mayores porcentajes de participación “medio-alto” se concentran en las clases sociales más altas, en concreto, entre las clases alta y media, tal y como sucediera en la variable de influencia personal. Desde esta perspectiva, niveles medio-altos de influencia personal se corresponden con niveles medio-altos de participación social y política. Dicho

de otra forma, una mayor percepción de nuestra capacidad para intervenir en nuestro entorno se corresponde con un mayor nivel de participación en ambas esferas.

Respecto a cómo puede afectar el uso de Internet en la participación, los datos obtenidos apuntan a que las personas que usan Internet declaran ejercer en mayor grado la participación. Esto es así, tanto en el análisis desde la perspectiva de género, como desde los análisis por franjas de edad y de clases sociales. Algunos de los datos más destacados al respecto nos hablan de que, mientras que el 15,2% de la población de 24 a 34 años que usa Internet declara un grado de participación social y político medio-alto, entre aquellos que no usan Internet este porcentaje se encuentra por debajo del 4%. Esta realidad es aún más palpable entre la franja de edades comprendidas entre 50 y 64 años, donde el 20,1% de las personas que usan Internet ejercen un nivel medio-alto de participación en lo público y social, frente al 6% registrado por las personas de este mismo grupo de edad que no usa Internet.

El cruce entre el uso de Internet, la participación social y política y la clase social arroja resultados muy significativos:

(Tabla 16)

Participación social y política

| Clase social | Usan Internet | Participación social y política medio-alta (%) |
|------------------|---------------|--|
| Clase baja | Sí | 20,9 |
| | No | 5,1 |
| Clase media-baja | Sí | 15,5 |
| | No | 4 |
| Clase media-baja | Sí | 16 |
| | No | 5,4 |
| Clase media-alta | Sí | 21,3 |
| | No | 4,7 |

Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

11.1.5. Participación en asociaciones

¿Cómo se declara la población vasca respecto a su participación en acciones de voluntariado, así como financiación y participación en asociaciones?

La [Encuesta de Capital Social en Euskadi](#) nos apunta a que un 99,7% de la población declara que su nivel de participación en asociaciones es medio-bajo. Es importante destacar que, en este dato compuesto (% nivel medio + % nivel bajo), el 97,2% procede de aquellas personas que declaran un nivel de participación bajo. La puntuación media se sitúa en 0,80 en una escala de 0 a 10, donde 0 se corresponde con los niveles más bajos de participación.

Por sexos, los hombres parecen realizar una mayor participación en asociaciones con una puntuación media de 0,90 (en escala de 0 a 10) frente a los 0,71 puntos obtenidos por las mujeres.

Dentro de los bajos porcentajes de participación, los grupos de edad donde se registran mayores porcentajes de participación son los comprendidos entre los 35 y 49, y los 50 y 64 años.

Al igual que sucediera con otras variables, mayores porcentajes de participación se corresponden con clases sociales más altas. A medida que descendemos en la escala social, disminuye la participación en asociaciones.

Los datos del Eustat tomando como base la Encuesta de Capital Social en Euskadi, parecen apuntar a que el uso de Internet se puede relacionar con un mayor grado de participación en asociaciones. Esto parece ser así tanto desde un análisis por sexo como por edad. Algunos de los datos que servirán como ejemplo para ilustrar esta información son:

(Tabla 17)

Participación en asociaciones

| Edad | Usan Internet | Participación medio-alta en asociaciones (%) |
|-------|---------------|--|
| 15-24 | Sí | 2,6 |
| | No | 0 |
| 25-34 | Sí | 2,7 |
| | No | 0 |
| 35-49 | Sí | 4,6 |
| | No | 2 |
| 50-64 | Sí | 4,3 |
| | No | 2,3 |

Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

11.1.6. Cohesión social

¿Influye el uso de Internet en la percepción que tienen las personas sobre su contexto, entendiendo este análisis desde la óptica de aspectos como los problemas causados por las diferencias, la proximidad o la conflictividad?

El 96,2% de la población vasca encuestada afirma tener una percepción de cohesión social en el territorio medio-alta, otorgando una puntuación media de 6,10 en una escala de 0 a 10.

Esta realidad no muestra diferencias significativas entre hombres y mujeres, si bien la puntuación media sobre cohesión social otorgada por los hombres es ligeramente superior a la de las mujeres (6,12 frente al 6,08 respectivamente).

La percepción de cohesión social presenta una relación directamente proporcional con la edad de los sujetos encuestados. Así, a mayor edad, más alto nivel de percepción de cohesión social.

A diferencia de lo que sucede con otras variables de estudio, en la percepción de cohesión social en Euskadi las puntuaciones medias más altas se concentran en las clases sociales media y baja.

En cuanto al cruce entre la percepción de cohesión social y el uso de Internet, en general, no arroja datos concluyentes que indiquen que el uso de Internet sea un factor que mejore la percepción de la cohesión social en Euskadi. Más bien al contrario. Las cifras parecen indicar que aquellas personas que utilizan Internet registran puntuaciones menos altas (los porcentajes se concentran en el nivel medio) que las personas que no lo usan, quienes obtienen mayor porcentaje en el nivel alto de percepción de cohesión social.

11.1.7. Felicidad y salud

El 96,4% de la población vasca encuestada declara tener un nivel medio-alto de salud y satisfacción con la vida y los ingresos, con una nota media de 7,07 en una escala de 0 a 10.

No se registran grandes diferencias entre hombres y mujeres, si bien la puntuación media de los hombres es de 7,10 frente a los 7,04 puntos registrados por las mujeres.

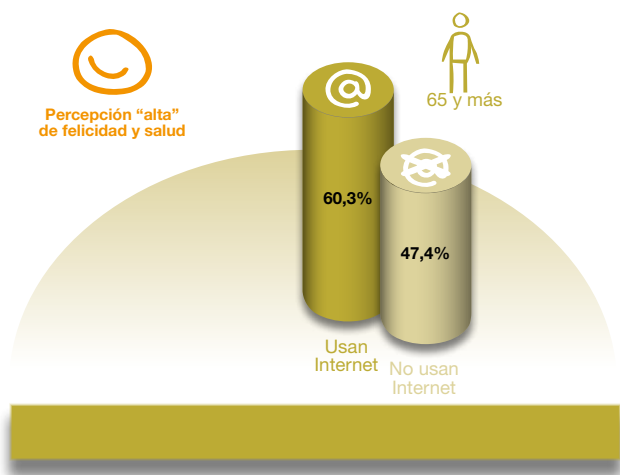
Por edad, la puntuación media sobre felicidad y salud es más alta en las franjas de edad más jóvenes (15-24 años), y va bajando a medida que aumenta la edad de las personas encuestadas. Así, mientras que la población de 15 a 24 años obtiene una puntuación media de 7,43 puntos, la población de 65 y más años obtiene una puntuación de 6,64.

Respecto a la percepción de felicidad y salud en función de las clases sociales, las clases alta y media alta, y clase media son las que registran mayores porcentajes de percepción “medio-alta” de felicidad y salud, con puntuaciones medias de 7,65 y 7,20 en una escala de 0 a 10, respectivamente.

¿Y qué sucede con el cruce de esta variable y el uso de Internet? ¿Se ve afectada esa percepción del bienestar subjetivo por el uso de Internet? Tanto en el análisis en base a sexo, como edad y clase social, las personas que usan Internet mejoran su percepción de la felicidad y la salud. Así, por ejemplo, los varones que usan Internet tienen una percepción más alta sobre su felicidad y salud que aquellos que no lo usan (valor “alto” de percepción de felicidad y salud entre los hombres que usan Internet: 65,1% frente al 53,9% registrado por aquellos que no usan Internet). Sucede igual en el caso de las mujeres (valor “alto” de percepción de felicidad y salud entre las mujeres que usan Internet: 64,8% frente al 53,8% registrado entre aquellas mujeres que no usan Internet).

(Ilustración 87)

Percepción de felicidad y salud por edad y uso de Internet



Elaboración propia a partir de datos del Eustat.

Desde la perspectiva de edad (percepción felicidad y salud –uso de Internet– edad), los datos nos aportan información significativa. En todas las franjas de edad, el uso de Internet

se relaciona con mayores porcentajes de percepción de felicidad y salud. Es interesante el hecho de que, por ejemplo, entre las personas mayores de 65 años que usan Internet, el 60,3% tiene una percepción alta sobre su felicidad y salud. Estas cifras contrastan llamativamente con el 47,4% de las personas de esta edad que no usan Internet y que declaran tener una alta percepción sobre su salud y felicidad.

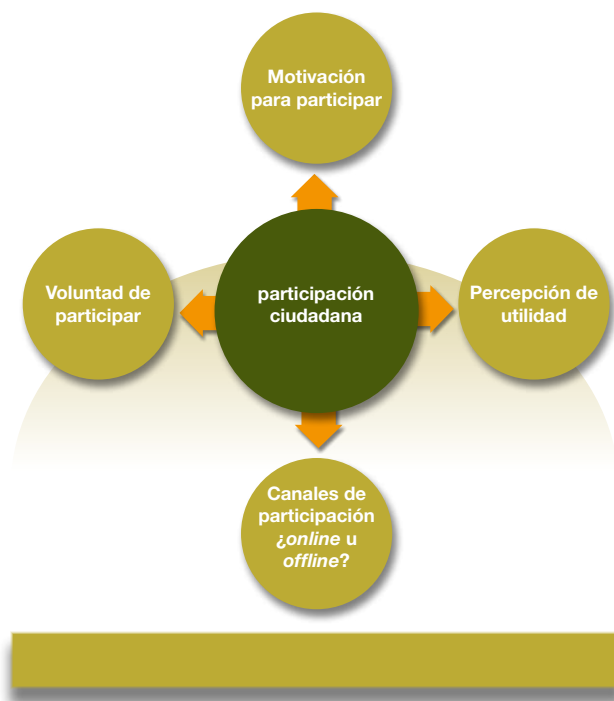
11.2. La participación de la sociedad vasca a través de las TIC

En este primer apartado analizaremos cómo participa la sociedad vasca a través de las respuestas a las diferentes cuestiones planteadas en la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación realizada en el marco del presente informe extraordinario.

Para ello haremos un recorrido por algunas de las principales variables que nos permitan caracterizar esta participación:

(Ilustración 88)

Participación de la sociedad vasca a través de TIC



- La **motivación** para la participación (cuáles son las razones o fines que motivan su participación en las esferas social y pública).
- La **percepción de su utilidad** (cuando participan, ¿creen que sirve para algo? ¿despierta esa participación algún tipo de sentimiento de utilidad o por el contrario provoca sensaciones de inutilidad o pérdida de tiempo?)
- Los **canales de participación**: ¿prefiere la sociedad vasca participar a través de canales y espacios presenciales, físicos, o por el contrario se decantan por los canales *online*?
- La **voluntad de participar**: ¿le gustaría a la ciudadanía tener un mayor grado de participación en las esferas social y pública?

Tal y como hemos venido haciendo a lo largo del presente informe extraordinario, estas variables han sido cruzadas con aquellos otros factores considerados como generadores de brecha digital. El análisis nos ha permitido extraer aquellos datos más significativos estadísticamente y que merecen ser comentados para entender cómo es vivida la participación ciudadana por los diferentes grupos sociales y colectivos que componen la muestra de esta encuesta.

11.2.1. Motivaciones para la participación ciudadana

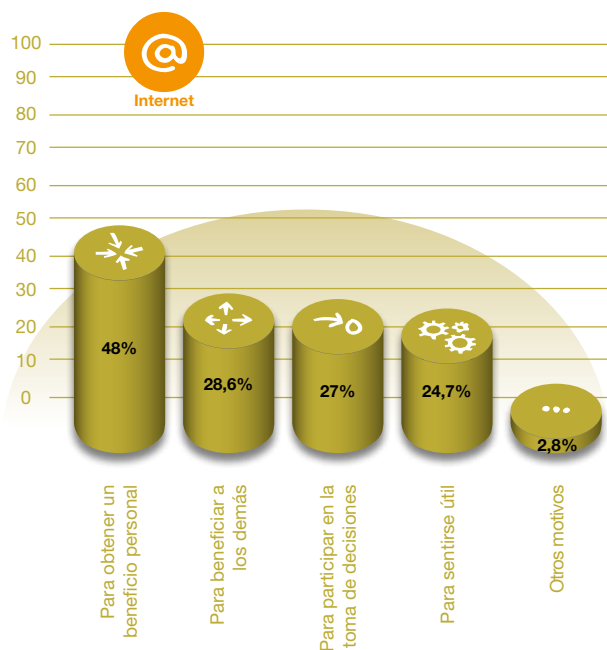
¿Cuáles son las motivaciones de la ciudadanía para participar en las esferas social y pública de Euskadi? Para tratar de dar respuesta a esta cuestión, se le planteó a la población encuestada la siguiente pregunta: “¿Por qué motivos participa usted en su entorno o en la esfera pública?”.

Al tratarse de una pregunta que permitía la respuesta espontánea, hemos aglutinado las respuestas en 5 grandes grupos o tipo de respuesta. Así, el 48% de la población usuaria de Internet encuestada apunta a que su motivación para participar es la de obtener un beneficio personal. Por otra parte, el 28,6% declara que su motivación es la de poder ayudar o beneficiar a los demás, mientras que el 24,7% lo hace para sentirse útil.

Tan solo un 27% de la población encuestada reconoce participar con la motivación de poder tomar parte en la toma de decisiones.

(Ilustración 89)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según motivos de participación en su entorno o la esfera pública (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

El análisis a un mayor detalle, cruzando las respuestas a esta pregunta con algunas de las principales variables originarias de brecha digital que hemos venido manejando a lo largo del presente informe extraordinario, nos reporta algunos datos de especial interés.

El cruce con la **variable de sexo** nos permite observar que las mujeres declaran en mayor medida que los hombres la obtención de beneficio personal como motivación para la participación, con un 54,1% de mujeres que apuntan a esta motivación, frente al 42,1% de hombres.

Otro de los contrastes significativos nos lo encontramos en el porcentaje de hombres y mujeres que apuntan al sentimiento de utilidad como motivación para la participación, con un 35,1 y un 14,2%, respectivamente.

El cruce con la **variable edad** nos deja, por otra parte, algunas diferencias significativas entre las motivaciones de participar en las esferas social y pública de Euskadi. Así, la obtención de un beneficio personal registra porcentajes más altos a medida que vamos escalando en las franjas de edad. En esta línea, mientras que el 47,8% de la población con edades comprendidas entre los 16 y los 34 años apunta a esta causa como motivación, el dato se incrementa hasta el 54,8% en el caso de las personas de 55 o más años.

Por el contrario, la relación entre la motivación de participar en la toma de decisiones y la edad se corresponde con el siguiente esquema: a menor edad, mayor peso se le da a la participación en la toma de decisiones como motivación para la participación. Así, el 32,3% de la población de 16 a 34 años apuntan a esta causa como motivación para la participación, mientras que en el caso de las personas de 55 o más años este porcentaje se reduce hasta el 21,3% (11 puntos porcentuales de diferencia entre estas dos franjas de edad).

Por **nivel de estudios**, el cruce de variables nos aporta un dato especialmente interesante. La elección de la participación en la toma de decisiones como motivación para la participación es superior entre la población con estudios universitarios que entre aquellos que cuentan con un nivel de estudios primarios o secundarios. El grupo que registra un porcentaje más bajo en este cruce es el de la población con estudios secundarios, con un 24,1% frente al casi 30% registrado por la población con estudios universitarios.

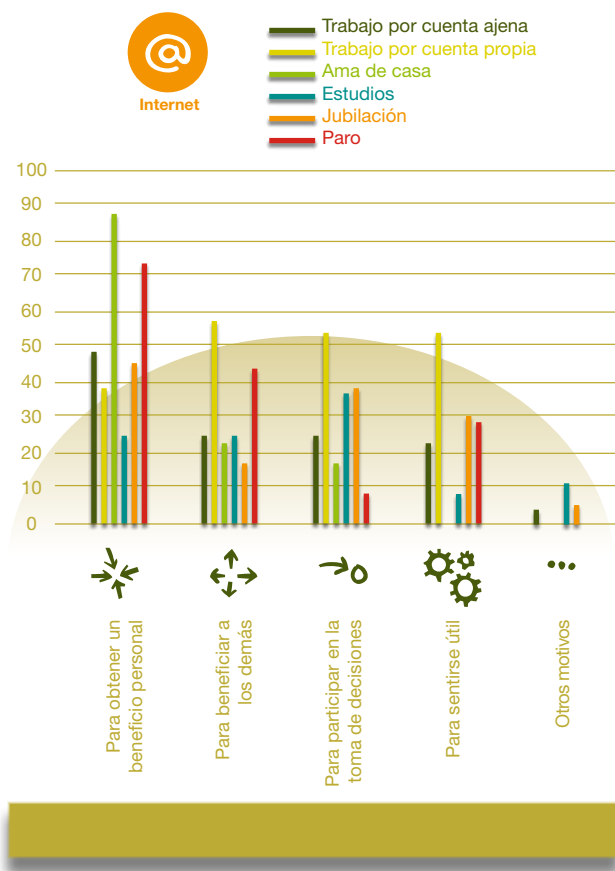
En cuanto al desagregado de los resultados en función de la **ocupación**, se perciben diferencias merecedoras de ser reseñadas en dos de las motivaciones aportadas espontáneamente por la población encuestada.

Así, amas de casa (86,1%) y personas en situación de inactividad o paradas (75,3%) son los perfiles que registran porcentajes más altos en la elección de la obtención de un beneficio personal como motivación para la participación.

Por otra parte, las personas trabajadoras por cuenta propia son las que registran un porcentaje más alto, como se aprecia en la gráfica, en las motivaciones de beneficiar a los demás (56,9%) y participar en la toma de decisiones (52,2%), con grandes diferencias respecto al resto de grupos y colectivos.

(Ilustración 90)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según motivos de participación en su entorno o la esfera pública y ocupación (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Resulta igualmente significativo que tan solo el 6,1% de las personas inactivas o paradas apuntan a la participación en la toma de decisiones como motivación para la participación.

Respecto a la **población inmigrante**, cabe resaltar que el 45,4% señala como motivación para la participación el beneficiar a los demás, lo que supone una diferencia de más de 17 puntos porcentuales respecto a la población no inmigrante (27,7%), que se decanta en mayor medida por la obtención de un beneficio personal (49,5%).

Esta concepción de la participación con un énfasis en su orientación hacia la generación del bien colectivo está también presente en la población que declara tener alguna **discapacidad** reconocida. Así, mientras que el 42,5% de la población encuestada con una discapacidad reconocida apunta a la obtención de un beneficio para los demás como motivación para la participación, este porcentaje desciende hasta el 27,6% en el caso de aquellas personas que no tienen ningún tipo de discapacidad reconocida.

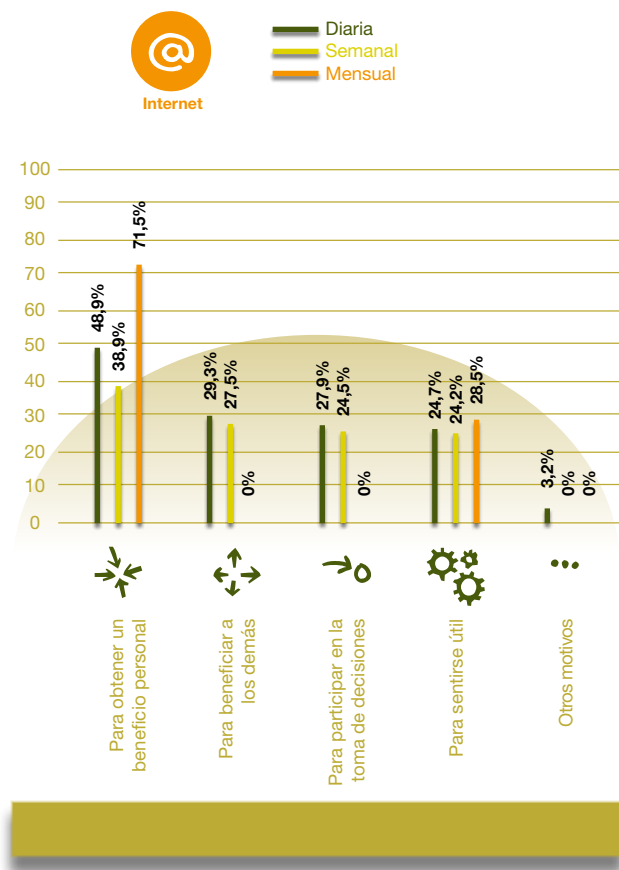
Asimismo, el sentimiento de utilidad como motivación para la participación también parece estar más arraigado entre la población con algún tipo de discapacidad (52,3% frente al 23,8% registrado por personas sin ningún tipo de discapacidad reconocida).

La participación en la toma de decisiones como motivación es, en cambio, inferior en la población con discapacidad (19,1% frente al 27,5% de población sin discapacidad reconocida que elige esta motivación).

Por otra parte, la motivación para la participación y la frecuencia de uso de Internet también parecen mostrar una cierta relación. Mayor frecuencia de uso se corresponde con un mayor reconocimiento de la obtención de beneficios para los demás y la participación en la toma de decisiones como motivaciones para la participación.

(Ilustración 91)

Personas usuarias de Internet según motivos de participación en su entorno o la esfera pública y frecuencia de uso, 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

A medida que nos movemos en la escala de frecuencias de uso y nos acercamos a aquellos grupos de personas que hacen un uso de Internet más esporádica, se incrementa el porcentaje de la identificación del beneficio personal como motivación para la participación en las esferas social y pública.

11.2.2. Percepción de la utilidad de la participación por parte de la ciudadanía

El análisis sobre la percepción que tiene la ciudadanía que ha participado alguna vez en la esfera social o pública de Euskadi, trata de poner en relieve cuál es la sensación con la que se ha quedado la población que ha decidido participar en alguna ocasión. ¿Han percibido que dicha participación ha sido de utilidad?

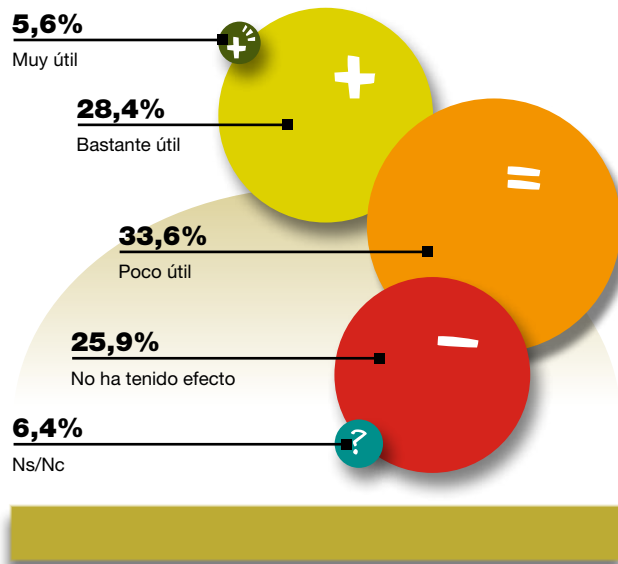
Se trata de un indicador de alta importancia, ya que las experiencias anteriores determinan de manera importante el nivel de motivación e implicación en experiencias futuras. En otras palabras, y recuperando algunas de las conclusiones obtenidas en los grupos de discusión con expertos/as mantenidos en el marco del presente informe extraordinario, las experiencias frustradas en participación tienen un alto precio de cara a tratar de fomentar una cultura participativa en el territorio.

Ante la pregunta “¿En qué medida piensa que ha resultado de utilidad para usted o para el resto de la ciudadanía su participación?”, el 34% de la población encuestada valora que su participación ha sido muy útil o bastante útil (dato agregado).

Por el contrario, un 33,6% de la población cree que su participación ha resultado poco útil y un 25,9% opina que, directamente, no ha tenido ningún efecto.

(Ilustración 92)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según percepción de utilidad (personal o colectiva) de su participación (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Tal y como se aprecia en la gráfica, un 59,5% de la población encuestada valora como poco útil o carente de cualquier tipo de efecto su participación.

Un porcentaje que, desde un punto de vista operativo, podría servir a modo de alarma sobre la necesidad de generar experiencias exitosas de participación ciudadana, con la mayor transparencia posible, y con un retorno que permita a la ciudadanía ser consciente del impacto o del valor de su participación. Sobre ello se hablará de forma más específica en el capítulo de recomendaciones.

El análisis sobre la percepción de la utilidad de la participación en función de la **variable del sexo** de la población encuestada nos devuelve datos bastante similares, sin apreciarse grandes *gaps* entre las percepciones de ambos grupos. Así, mientras que el 34,7% de las mujeres tienen una percepción de muy útil o bastante útil respecto a su participación en las esferas social y pública, este porcentaje es de un 33,4% en el caso de los hombres. En cambio, cuando se pone el zoom en la percepción de muy útil, tan solo el 3,6% de las mujeres tienen una percepción de este tipo, frente al 7,6% de los hombres.

Por grupos de **edad**, la percepción de la participación personal como muy útil o bastante útil aumenta a medida que subimos en las franjas de edad. Así, mientras que el 28,8% de la población de 16 a 34 años considera su participación como muy útil o bastante útil, este porcentaje se incrementa hasta el 34,9% en el caso de la población de 35 a 54 años, y hasta el 47,4% de la población de 55 o más años.

Esto significa, entre otras posibles conclusiones, que el 67,9% de la población encuestada (población de Euskadi usuaria de Internet) con edad comprendida entre 16 y 34 años valora que su participación, desde una perspectiva de utilidad o impacto, es poco útil o no ha tenido ningún efecto.

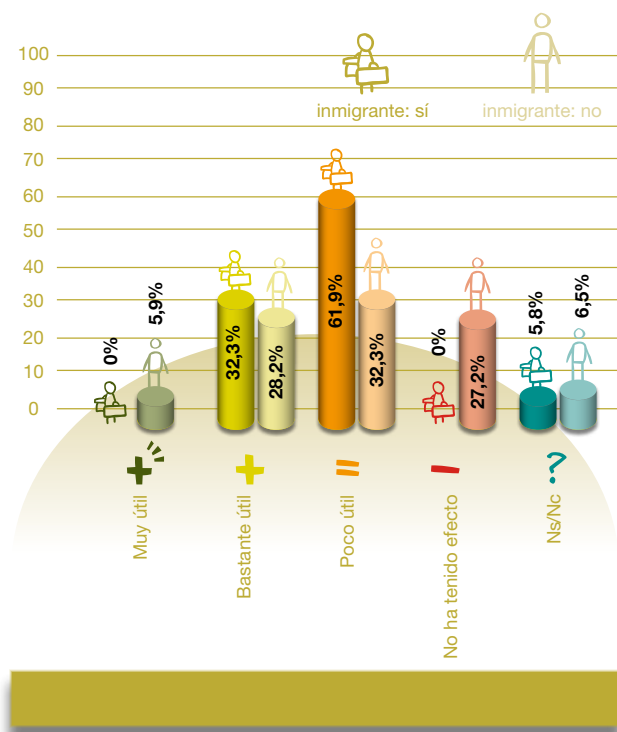
En función del **nivel de estudios**, la percepción de utilidad (muy útil + bastante utilidad) es mayor entre aquella población que cuenta con un nivel de estudios más alto. El caso más claro se encuentra en la población con estudios primarios. El 43,8% de la población con este nivel de estudios percibe que su participación es o ha sido poco útil, junto a un 19,3% que opina que no ha tenido efecto. Entre la población con estudios universitarios, en cambio, el 40,1% cree que su participación es muy útil o bastante útil, frente al 27,6% que opina que ha sido de poca utilidad.

La percepción de utilidad entre la población **inmigrante** encuestada es especialmente significativa. El 61,9% opina que su participación en las esferas social y pública ha sido muy poco útil. En el caso de la población no inmigrante, este porcentaje se reduce hasta el 32,3%.

El análisis que se desprende del cruce de este indicador con la variable de la **discapacidad**, nos desvela que el 59,9% de la población con una discapacidad reconocida declara que percibe que su participación en las esferas social y pública es muy útil o bastante útil. Este porcentaje es de un 32,6% en el caso de la población sin una discapacidad reconocida, por lo que la interpretación de estos datos parecen apuntar a una alta percepción de utilidad entre el colectivo de personas con discapacidad respecto a la utilidad de su participación.

(Ilustración 93)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet según percepción de utilidad (personal o colectiva) de su participación y población inmigrante (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Por completar la descripción estadística, cabe citar que mientras que el 40,2% de la población encuestada con una discapacidad reconocida cree que su participación es de poca utilidad (personal o para el colectivo), este porcentaje aumenta hasta el 60,7% en el caso de la población sin una discapacidad reconocida.

La **frecuencia de uso de Internet** se muestra como una variable con un alto impacto en la percepción de utilidad de la participación de la ciudadanía. Así, la comparativa por porcentajes de población que opina que su participación es poco útil según la frecuencia de uso de Internet resulta muy clara:

(Tabla 18)

Percepción de utilidad de la participación

| Frecuencia de uso de Internet | % población que percibe que su participación es de poca utilidad personal o colectiva |
|---|---|
| Diaria (todos los días) | 29,9 |
| Semanal (todas las semanas, pero no todos los días) | 52,1 |
| Mensual (al menos una vez al mes) | 84,4 |

Tan solo el 29,9% de la aquella población que usa Internet a diario cree que su participación tiene poca utilidad (por debajo de la media de la población, fijada en el 33,6%), mientras que el 6,5% de estas personas (usuarias de Internet a diario) declaran que su participación es muy útil (por encima de la media de la población, establecida en 5,6%).

11.2.3. Expectativas de participación, ¿le gustaría participar más? ¿Online u offline?

El análisis de la participación de una sociedad es equiparable a un poliedro con numerosas caras en el que, según dónde pongamos el foco, nos permitirá acercarnos al objeto de estudio desde una u otra perspectiva. Hemos visto cuáles son las motivaciones para la participación, el grado en el que las personas perciben si su participación es más o menos útil o si, por el contrario, carece de cualquier tipo de efecto, así como si existe alguna relación entre participación y uso de Internet.

Ahora bien, la siguiente pregunta resulta igualmente interesante de abordar: ¿desea la ciudadanía de Euskadi participar más? En numerosas ocasiones se habla del ecosistema de la participación, citando argumentos que giran en torno a los canales de participación, los flujos de dicha participación, la cultura de participación del territorio, etc. Pero, ¿quiere la gente participar? O visto de otra forma, aparte de lo que ya hace la gente a nivel participativo en los ámbitos social y político, ¿quieren hacer más?

La encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko pregunta directamente a la población encuestada por esta cuestión: **“¿Le gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública de Euskadi, su diputación foral o su ayuntamiento?”**.

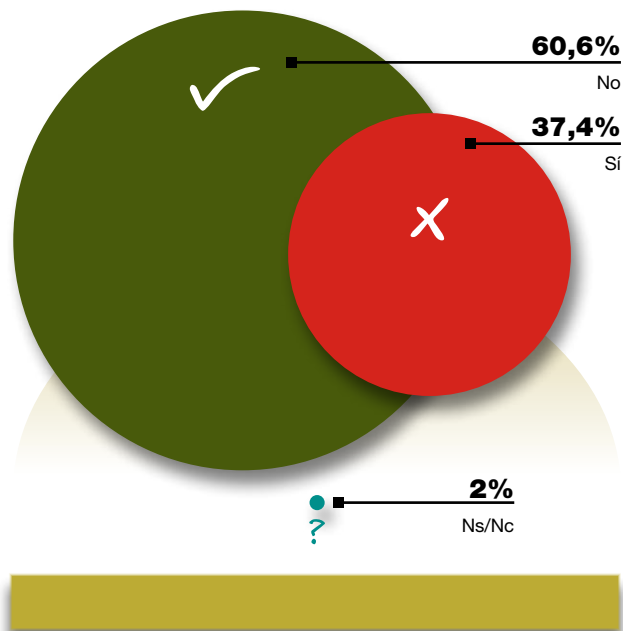
El 37,4% de la población declara que le gustaría participar más. Como contraste, el 60,6% de la población encuestada afirma que no le gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública.

A priori la respuesta parecería no ser muy alentadora, aunque en el marco de un informe extraordinario como este, debe ser interpretada como una oportunidad para poder aflorar una situación que podría estar dándose en nuestro territorio, y que deberá ser intervenida a través de las recomendaciones recogidas en este mismo documento.

El cruce de los resultados obtenidos a esta pregunta con las principales variables de investigación utilizadas a lo largo del informe, nos devuelve información muy interesante como que, en función de la **variable del sexo** de la población encuestada, el porcentaje de mujeres que declaran no tener interés en participar más es superior al de hombres (62,4% frente al 58,8%, respectivamente).

(Ilustración 94)

Personas usuarias de Internet en función de si les gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública de Euskadi, su diputación foral o su ayuntamiento (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

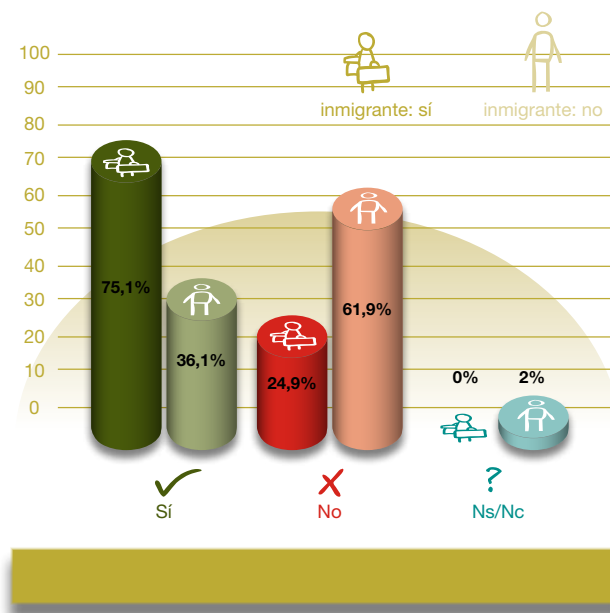
Por tramos de **edad**, la población más joven (16-34 años) es la que declara en mayor medida (44,9%) que le gustaría participar más. Como polo opuesto, nos encontramos a la población de 55 o más años, donde el 65,2% de la población de esta edad declara que no le gustaría tener un mayor grado de participación en la vida social y político de su entorno.

En función de la **relación con la actividad o la ocupación**, la población estudiante (47,2%) y las y los trabajadores por cuenta propia (41,8%), son los que muestran mayor interés en participar en mayor medida en las esferas social y pública. Por el contrario, el 66% de la población encuestada que está jubilada, así como los trabajadores por cuenta ajena (63,2%), son aquellos grupos que mayor medida declaran que no desean incrementar su nivel de participación.

El dato con mayor significación estadística viene de la mano de la población inmigrante. El 75,1% de este colectivo responde que les gustaría participar en mayor medida en la vida social y política de Euskadi. Un porcentaje que duplica al registrado por la población no inmigrante (36,1%).

(Ilustración 95)

Personas de 16 y más años usuarias de Internet en función de si les gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública de Euskadi, su diputación foral o su ayuntamiento, y población inmigrante (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Por otra parte, el 33,7% de la población con algún tipo de **discapacidad** (3,7 puntos por debajo de la media de la población) declara que le gustaría participar más, frente a un 63,8% que responde no desear tener un mayor grado de participación en los asuntos pertenecientes a lo social o lo público de su entorno.

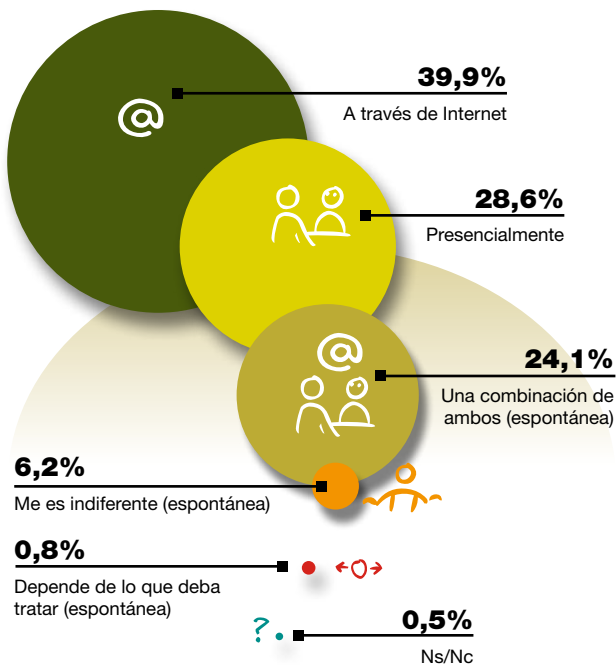
Y toda esas personas que dicen que les gustaría participar más ¿a través de qué canal prefieren hacerlo? ¿Se decantan por el medio *online* o prefieren el *offline*?

Para indagar sobre ello se le preguntó a la población “¿Preferiría usted que esta participación fuera a través de Internet o a través de espacios físicos de participación, es decir, presencialmente?”.

El 39,9% de la población encuestada declaró preferir hacerlo a través de Internet, mientras que el 28,6% afirmó que le gustaría participar a través de canales presenciales. A estos porcentajes debemos sumar el 24,1% de la población que se decanta por una combinación de ambos canales (Internet + presencial), y un 6,2% que declara que le es indiferente hacerlo a través de uno u otro canal.

(Ilustración 96)

Personas de 16 o más años usuarias de Internet en función de su preferencia de participación a través de Internet o presencialmente (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

El análisis en función de la **variable del sexo** de las personas encuestadas nos deja ver que un mayor porcentaje de mujeres (45,4%) que de hombres (34,6%) afirman que si tuvieran que participar más, les gustaría hacerlo a través de Internet.

Por franjas de **edad**, y como resulta previsible, la gente más joven (16-34 años) son los que en mayor medida preferirían participar a través de Internet (43,7%), mientras que los canales presenciales encuentran sus principales avales en las personas de 55 o más años (44,4% de la población de esta edad optaría por el canal presencial).

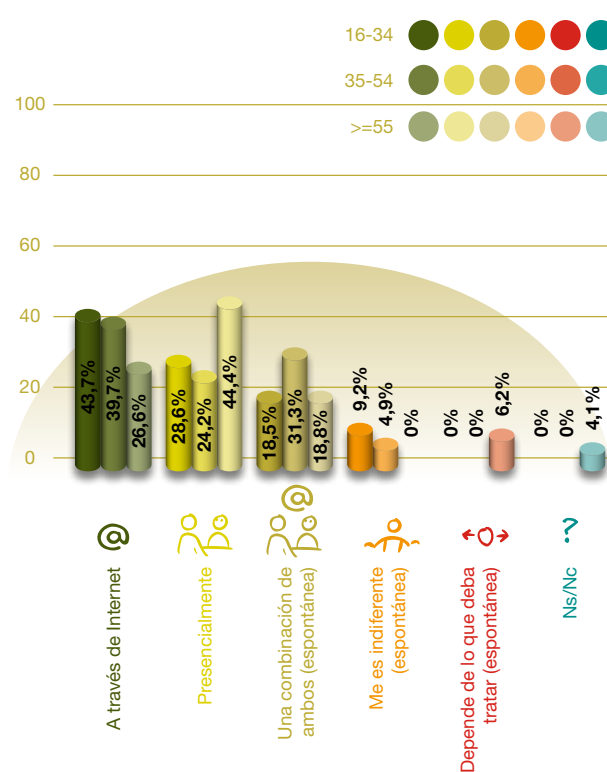
En cuanto a la relación existente entre **ocupación** y la elección del canal *online* u *offline* para la participación, las estadísticas nos hablan de que estudiantes (62%) y trabajadores por cuenta propia (51,1%) son los grupos que se decantan en mayor medida por la participación a través de Internet.

Por el contrario, personas inactivas o paradas (43,8%) y trabajadores por cuenta ajena (35,1%) son los que declaran en mayor porcentaje preferir participar a través de canales presenciales. Las amas de casa (48,5%) son el colectivo que más se decantan por una combinación entre ambos canales (presencial e Internet) a la hora de participar.

El 49% de la población **inmigrante** se decanta por la fórmula mixta (presencial + Internet), mientras que el 28,4% prefieren hacerlo a través de Internet, y un 18% opta por el canal presencial.

(Ilustración 97)

Personas de 16 o más años usuarias de Internet en función de su preferencia de participación a través de Internet o presencialmente por edad (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Igualmente, la población con algún tipo de **discapacidad** reconocida declara preferir participar a través de una combinación del canal presencial e Internet (53%). Un 31,2% preferiría hacerlo a través de Internet, y tan solo un 5% se decantaría por participar a través de canales presenciales. Un 10,8% de la población encuestada con discapacidad contesta que la elección del canal (*online* u *offline*) depende directamente de lo que se trate (según la finalidad de la participación, se decantarían por uno u otro sistema).

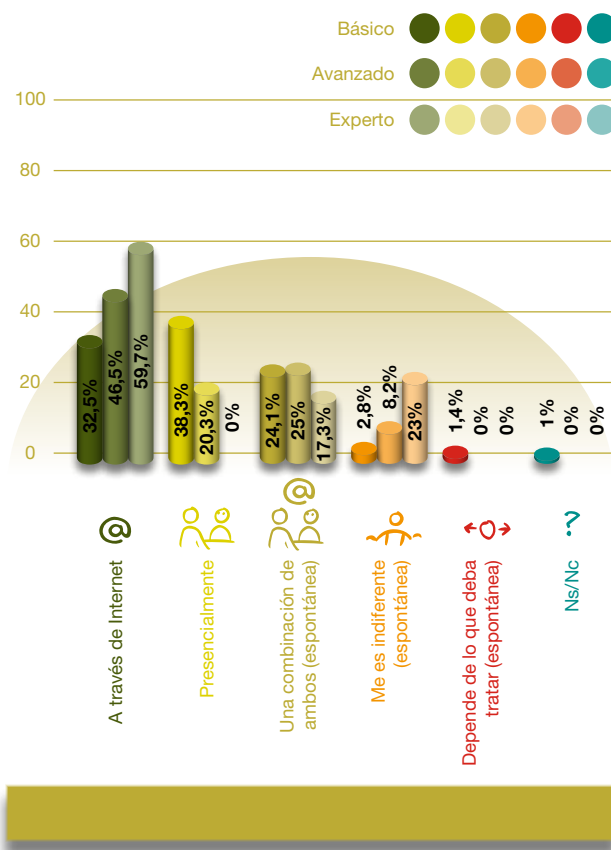
Frecuencia de uso de Internet y canal de participación también parecen mantener una relación entre sí. Mayor frecuencia de uso de Internet se corresponde con una mayor inclinación por el uso de Internet para participar en las esferas social y pública. Así, mientras que el 44,9% de la población que realiza un uso diario de Internet eligen el canal de Internet para participar, el porcentaje de personas que realizan un uso esporádico de la red(al menos una vez al mes) y que se decantan por el uso de Internet para participar en su entorno se reduce hasta el 16,4%, lo que represente un llamativo *gap* de más de 28 puntos porcentuales.

Por otra parte, un mayor **nivel de conocimiento sobre Internet y las TIC** también se corresponde con un mayor interés

en participar a través de Internet. Cerca del 60% de las personas con un nivel experto de conocimiento sobre Internet y TIC apuntan a este canal (Internet) como la opción más adecuada para participar. Por el contrario, las personas con un nivel de conocimientos básico se decantan en mayor medida por la participación presencial (38,3%) y combinada (24,1%), frente al 32,5% que prefieren hacerlo a través de Internet.

(Ilustración 98)

Personas de 16 o más años usuarias de Internet en función de su preferencia de participación a través de Internet o presencialmente por conocimientos sobre Internet y TIC (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

11.3. Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC

El análisis de la participación de la ciudadanía de Euskadi en la esfera pública exige revisar el grado en que las administraciones públicas vascas garantizan los canales, recursos, y en definitiva el acceso, de la población a los mecanismos que le permitan participar (no necesariamente construyendo las herramientas, sino también siendo permeables a las iniciativas ciudadanas para tomar parte del modelado de las políticas y decisiones).

Así pues, un primer acercamiento a esta realidad pasa por revisar la e-participación en la presencia web de las entidades públicas de Euskadi. Esto es, el grado en que facilitan el acercamiento de la ciudadanía a las administraciones a través de sus portales y los servicios y procedimientos que ofertan en ellos.

Para ello, hemos utilizado tres fuentes de información:

- La **Estadística de Servicios Públicos Electrónicos 2010** (incluida en el Plan Vasco de Estadística y/o Programa Estadístico Oficial), publicada por el Departamento de Justicia y administraciones públicas del Gobierno Vasco en 2011⁵⁵, en el que dentro del apartado de “características y servicios” abordan aspectos como la disponibilidad de herramientas de participación ciudadana o el uso de herramientas de comunicación propias de la web 2.0.
- El cuestionario sobre participación ciudadana⁵⁶ destinado a administraciones públicas que desde el Ararteko se envió al Gobierno Vasco, diputaciones forales y una selección de ayuntamientos de Euskadi (Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián, Amurrio, Irun y Zalla), con la finalidad de obtener información detallada sobre aspectos clave en la participación ciudadana en las administraciones a través de Internet.
- Análisis de las webs de las administraciones públicas que han participado en el informe extraordinario, desde la perspectiva de las tres grandes fases de los procesos participativos (grandes entornos a los que estas webs deberían estar dando respuesta):

(Ilustración 99)

Fases de los procesos participativos



⁵⁵ Nota metodológica: como marco de investigación se ha utilizado el directorio de administraciones públicas provisional de 2010, el cual contiene 1.164 entidades. No se han incluido los entes públicos de la Administración General del Estado con sede en Euskadi.

⁵⁶ Nota metodológica: si bien el cuestionario ha sido enviado al Gobierno Vasco, las tres diputaciones forales y los ayuntamientos de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián, Amurrio, Irun y Zalla, los datos recogidos, así como las conclusiones extraídas de ellos, proceden de los cuestionarios que fueron cumplimentados y remitidos al Ararteko en el plazo y forma establecidos: Gobierno Vasco, diputaciones forales de Álava y Bizkaia, y ayuntamientos de Bilbao e Irun.

Los focos que han sido analizados en este capítulo a partir de estas fuentes de información son:

(Ilustración 100)

Infraestructuras de las administraciones públicas vascas para garantizar el derecho a la participación



A través del detalle de estos ocho ejes, se pretende conocer las infraestructuras de las que disponen las administraciones públicas vascas para garantizar el derecho a la participación de la ciudadanía a través de Internet, la existencia o no de garantías jurídicas que impulsen y regulen la participación ciudadana en la esfera pública a través de la red, así como todas esos aspectos que se encuentran detrás de los canales o servicios ofrecidos y que resultan igualmente vitales como las actitudes, las percepciones de barreras entre el personal decisor de las administraciones o las competencias TIC del personal de las administraciones.

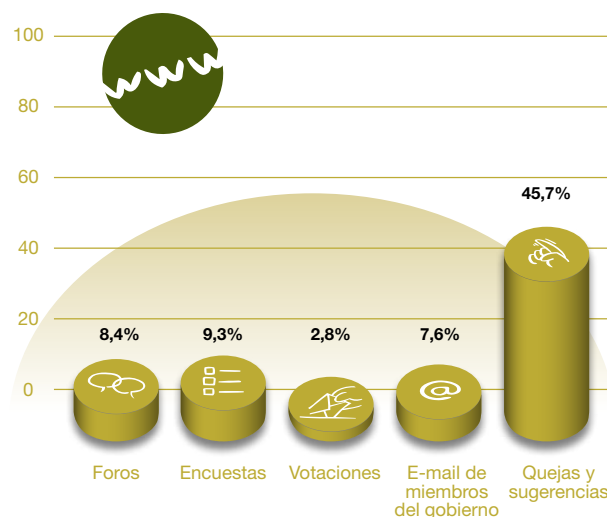
Nota metodológica: resulta significativo destacar que la información recogida a través del cuestionario a entidades públicas anteriormente citado, se completa con el análisis en profundidad de los portales web. Por tanto, se recomienda su lectura para una visión global y complementaria a estos datos (ir a revisión de páginas web de administraciones públicas de Euskadi).

11.3.1. Presencia y disponibilidad: información, difusión y contacto

Según la [Estadística de Servicios Públicos Electrónicos del Gobierno Vasco](#), las herramientas de participación ciudadana con mayor presencia en los portales de los entes públicos de Euskadi son los apartados de quejas y sugerencias, presentes en el 45,7% de los portales públicos analizados. Los apartados para encuestas (9,3%) y los foros, presentes en el 8,4% de los portales de los entes públicos, son las herramientas que le siguen en un posible *ranking* sobre herramientas de participación ciudadana.

(Ilustración 101)

Webs diferentes utilizadas por las entidades públicas de Euskadi según disponibilidad de herramientas de participación ciudadana (%), 2010



Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Servicios Públicos Electrónicos 2010 del Gobierno Vasco.

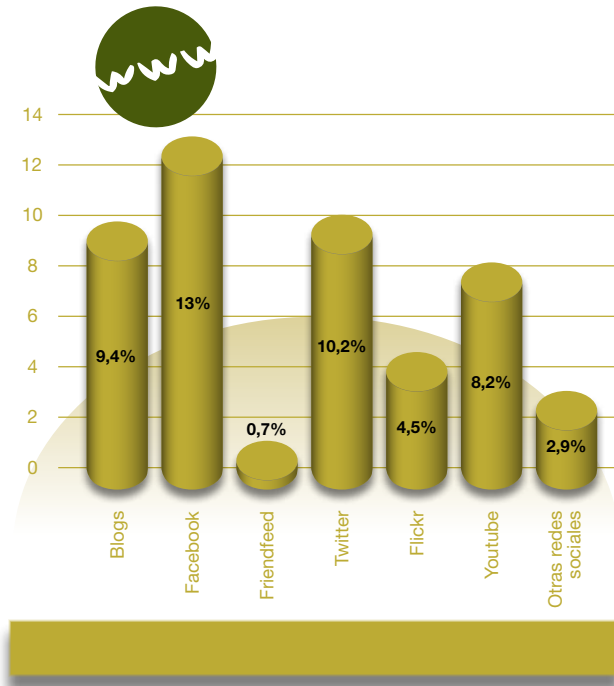
Por otra parte, la posibilidad de contactar por mail con miembros del gobierno está presente en el 7,6% de los portales analizados, y tan solo un 2,8% de dichos portales disponen de un apartado de votaciones habilitado para la ciudadanía.

Otro de los aspectos analizados por la estadística del Gobierno Vasco, y estrechamente relacionada con la e-participación, ya que la información es uno de los requisitos previos indispensables para la participación, es la presencia y uso de las redes sociales y blogs.

Según esta fuente, el 13% de los portales públicos analizados dispone de presencia en Facebook y el 10,2% en Twitter.

(Ilustración 102)

Webs diferentes utilizadas por las entidades públicas de Euskadi según disponibilidad y uso de redes sociales y blogs (%), 2010



Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Servicios Públicos Electrónicos 2010 del Gobierno Vasco.

Aparte de la presencia en redes sociales mayoritarias como Facebook y Twitter, se han detectado blogs en el 9,4% de los portales de los entes públicos vascos, y canales en Flickr y Youtube en el 4,5 y el 8,2% de los portales, respectivamente.

Con la intención de ahondar en el conocimiento de las herramientas que las administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía para fines de información, difusión y comunicación, en aras de fomentar su participación en la esfera pública, nos planteamos nuevos interrogantes. Así, por ejemplo, hemos visto que los portales de los entes públicos de Euskadi disponen de herramientas de participación con apartados para quejas, sugerencias, ¿pero disponen de espacios específicos para la e-participación claramente identificados? ¿Cómo se organizan los contenidos en estos portales? ¿Permiten la comunicación directa entre la ciudadanía y el personal decisor y funcionariado responsable de las temáticas de consulta? ¿Identifican aquellos órganos o entidades sociales en las que la ciudadanía puede participar y colaborar? ¿Toman medidas desde las administraciones públicas para aprovechar sinergias con los medios de comunicación y difundir información sobre la vida política para generar interés y cercanía entre ciudadanía y la esfera pública?

A través del **cuestionario dirigido a administraciones públicas de Euskadi sobre participación ciudadana realizado por el Ararteko en el marco del presente informe extraordinario** (anteriormente citado y referenciado), hemos querido trasladar estas y otras preguntas a las administraciones públicas. En las siguientes tablas se muestran las respuestas recogidas:

(Tabla 19)

Respuesta a los medios de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía a través de las TIC

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Alava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Irun |
|---|---|---|---|---|---|
| EJE 1. Presencia web: información, difusión y comunicación |  |  |  |  |  |
| Disponibilidad de espacio específico para la participación ciudadana en portal | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| La web realiza distinción entre participación individual o a través de asociaciones | NO | NO | NO | SI | NO |
| El portal estructura los contenidos relacionados con participación ciudadana en torno a temáticas | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Posibilidad de disponer (ciudadanía y entidades ciudadanas) de cuenta de correo electrónico ciudadano | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Posibilidad de contactar con miembros del gobierno y altos cargos a través del portal | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SI |
| Persona con la que se establece el contacto realmente: miembros del gobierno y altos cargos vs. otras personas en calidad de representantes | (1) | (1) | (1) | (1) | (2) |
| El canal permite que la comunicación se realice en tiempo real | SÍ | NO | SÍ | SÍ | NO |
| Existen mecanismos de inscripción a <i>newsletters</i> o servicios de alertas sobre las novedades referidas a participación ciudadana | SÍ | NO | SÍ | SÍ | NO |
| Es posible revisar y descargar documentos oficiales | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Dichos documentos están disponibles en formatos abiertos | SÍ | SÍ | SÍ | NO | SÍ |
| El portal institucional dispone de un directorio de entidades ciudadanas | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| El portal permite la inscripción <i>online</i> de nuevas entidades ciudadanas a dicho directorio | NO | NO | SÍ | NO | NO |
| La web institucional publica una lista o calendario de actividades | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO |
| Se realizan colaboraciones con televisiones locales u otros medios de comunicación para impulsar las acciones informativas sobre la vida política del territorio (retransmisiones de plenos, debates, etc.) | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO |

(1) Con miembros del gobierno y altos cargos

(2) Con otras personas que actúan como representantes

En términos generales, tal y como se aprecia en la tabla, el Gobierno Vasco es quien cuenta con mayor número de las herramientas que se plantean en el cuestionario en este primer eje de información, difusión y comunicación.

Las principales diferencias entre los diferentes entes públicos analizados se encuentran en aspectos como, por ejemplo, la apertura de un apartado de participación ciudadana destinado a la propia ciudadanía, y otro más específico orientado a las asociaciones y el voluntariado. En este caso, tan solo el Ayuntamiento de Bilbao (tal y como se recoge en la siguiente captura) cuenta con esta característica.

(Ilustración 103)

Captura del apartado de participación ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao destinado a asociaciones y voluntariado (febrero de 2012)



Otra de las diferencias que pueden ser reseñadas es que, mientras que el Gobierno Vasco, las diputaciones forales de Araba/Álava y Bizkaia y el Ayuntamiento de Bilbao afirman que la comunicación con miembros del gobierno y altos cargos se realiza directamente con dichas personas, el Ayuntamiento de Irun opta por la incorporación de otras personas de la entidad local que, conocedoras de la temática referida en las consultas o solicitudes de información, responden en representación del miembro del gobierno o alto cargo.

11.3.2. Portales de los entes públicos y el derecho a la e-petición

Tal y como describe la **Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición**, “...el derecho de petición se encuentra reconocido, como derecho fundamental, en el artículo 29 de la Constitución Española. Dicho precepto remite a la ley la regulación del modo en que el mismo ha de ejercerse y los efectos que produce su ejercicio. / Las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Su objeto, por tanto, se caracteriza por su amplitud y está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular. Ahora bien, su carácter supletorio respecto a los procedimientos formales específicos de carácter parlamentario, judicial o administrativo obliga a delimitar su ámbito a lo estrictamente discrecional o graciable, a todo aquello que no deba ser objeto de un procedimiento especialmente regulado. / Los destinatarios de la petición pueden ser cualesquiera poderes públicos o autoridades, incluyendo los diferentes poderes y órganos constitucionales, así como todas las Administraciones públicas existentes. El ámbito de competencia de cada uno de los posibles destinatarios determinará su capacidad para atender las peticiones que se les dirijan”.

Aunque tradicionalmente el derecho a la petición se ha asociado a formatos analógicos y presenciales, la propia Ley Orgánica 4/2001 contempla la posibilidad de que este derecho se ejerza a través de canales electrónicos:

“Las peticiones se formularán por escrito, pudiendo utilizarse cualquier medio, incluso de carácter electrónico, que permita acreditar su autenticidad, e incluirán necesariamente la identidad del solicitante, la nacionalidad si la tuviere, el lugar o el medio elegido para la práctica de notificaciones, el objeto y el destinatario de la petición”.

Así mismo, esta ley también regula la posibilidad de que el derecho a la petición se pueda ejercer de forma individual o colectiva. Un aspecto que ha permitido que iniciativas no gubernamentales (como por ejemplo el portal change.org), aprovechen las posibilidades de Internet para generar espa-

cios en la red que permitan a la ciudadanía ejercer su derecho a la petición y darle visibilidad para que otras personas puedan conocer dichas peticiones y sumarse a ellas.

(Ilustración 104)

Captura del portal español change.org

Ejemplo de petición ciudadana dirigida a alto cargo de la Administración pública



Volviendo la vista hacia los portales de los entes públicos vascos, nos surgen nuevos interrogantes: ¿cómo han incorporado el derecho a la petición a sus portales? ¿Qué canales han habilitado para ello? Una vez que un ciudadano o ciudadana realiza una petición a través de la web institucional, ¿quién/es es/son el/los encargado(s) de procesar esa petición? ¿Se hace un seguimiento del tipo de peticiones que realiza la ciudadanía? ¿Qué y cómo se monitorizan estas peticiones? ¿Se publican las temáticas más frecuentes en dichas peticiones?

Por otra parte, y teniendo en cuenta que uno de los grandes potenciadores de la participación es la percepción de impacto, es decir, la sensación de lo que se ha hecho ha servido para algo, ¿realmente existen mecanismos en las administraciones públicas vascas para transferir estas peticiones ciudadanas al modelado de las políticas? Si esto ocurre, ¿se realiza con transparencia?, es decir, ¿queda algún tipo de trazabilidad que permita a la ciudadanía saber que su aportación ha sido tratada en un pleno municipal (por ejemplo) y que está en proceso de valoración?

Para poder conocer mejor todas estas cuestiones, se incluyeron unas preguntas específicas en el cuestionario de participación ciudadana del Ararteko destinado a las administraciones públicas de Euskadi. A continuación se detalla en la tabla las preguntas y las respuestas de las administraciones que participaron en el cuestionario:

(Tabla 20)

Portales de los entes públicos y el derecho a e-petición

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Iruñea |
|---|--|---|---|--|--|
| EJE 2. Portales de los entes públicos y el derecho a la e-petición | | | | | |
| Disponibilidad de medios electrónicos para ejercer el derecho de petición de forma individual o colectiva | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Canales habilitados para facilitar el derecho de petición ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> Foros Lista de correos Blogs y redes sociales Mensajería a móviles | Formulario de quejas y sugerencias en web | <ul style="list-style-type: none"> Lista de correos Mensajería a móviles | <ul style="list-style-type: none"> Foros Lista de correos Blogs y redes sociales | <ul style="list-style-type: none"> Foros Lista de correos Blogs y redes sociales Mensajería a móviles |
| Personas encargadas de moderar o intervenir en dichos canales | <ul style="list-style-type: none"> Irekia actúa como canal transversal. Tiene un servicio de <i>community manager</i> para hacer llegar las propuestas ciudadanas al cargo público que corresponda Zuzenean Existen canales sectoriales que atiende el órgano que corresponda | Sección de Atención Ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> Responsables web departamentales Periodistas Otros | Se derivan todas las peticiones a través del registro, que recibe las peticiones, bien de manera presencial, bien de manera telemática (a través del buzón "Tu Ayuntamiento te escucha"). Una vez recibidas las peticiones, el registro general las canaliza al área municipal correspondiente para su respuesta | <ul style="list-style-type: none"> Gabinete de Alcaldía Administrativos Director de Sociedad de la Información y Participación Ciudadana Técnico de Participación y Transparencia (próxima incorporación) |
| Existencia de clasificación por áreas temáticas para facilitar la aportación de la ciudadanía | SÍ | SÍ | SÍ | NO | SÍ |
| Disponibilidad de un sistema de medición que permita obtener información sobre las peticiones, sugerencias, quejas, etc. | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Tipo de información recogida por el sistema de medición | <ul style="list-style-type: none"> El número de peticiones respondidas El desgregado de las consultas, quejas y sugerencias en función del área, departamento o persona a la que se dirijan El tiempo empleado en dar respuesta desde su recepción El porcentaje de consultas más frecuentes clasificadas por tipo de consulta Otros ligados a la calidad de la gestión (reclamaciones a referente, quejas externas a la competencia municipal, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> El número de peticiones respondidas El desgregado de las consultas, quejas y sugerencias en función del área, departamento o persona a la que se dirijan | <ul style="list-style-type: none"> El número de peticiones respondidas El desgregado de las consultas, quejas y sugerencias en función del área, departamento o persona a la que se dirijan El tiempo empleado en dar respuesta desde su recepción | <ul style="list-style-type: none"> El desgregado de las consultas, quejas y sugerencias en función del área, departamento o persona a la que se dirijan El grado de satisfacción de la ciudadanía La percepción por parte de la ciudadanía de solución del problema planteado o petición realizada El porcentaje de consultas más frecuentes clasificadas por tipo de consulta | <ul style="list-style-type: none"> El número de peticiones respondidas El desgregado de las consultas, quejas y sugerencias en función del área, departamento o persona a la que se dirijan El tiempo empleado en dar respuesta desde su recepción El porcentaje de consultas más frecuentes clasificadas por tipo de consulta Otros ligados a la calidad de la gestión (reclamaciones a referente, quejas externas a la competencia municipal, etc.) |
| Publicación de los resultados de dicho sistema de medición | SÍ | NO | SÍ | NO | NO |
| Publicación de datos (resultados medición) en formatos abiertos que permitan su reutilización | NO | NO | SÍ | NO | NO |
| Posibilidad de la ciudadanía de comentar y valorar las respuestas a las consultas, quejas o sugerencias realizadas | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO |
| Existencia de procedimientos para incorporar las peticiones realizadas por la ciudadanía en las diferentes políticas de actuación | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Se comunica o se hace público cuando una petición ciudadana es valorada y/o asumida por el órgano competente (destinatario) | SÍ | NO | NO | SÍ | SÍ |

Como se puede apreciar en la información obtenida a través del cuestionario, todas las administraciones que aportan información afirman disponer de medios electrónicos para garantizar el ejercicio del derecho a la petición a la ciudadanía.

(Ilustración 105)

Captura del portal del Ayuntamiento de Irun (apartado para avisos, quejas y sugerencias)



Asimismo, todas ellas disponen también de mecanismos de monitorización que les permiten realizar un seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía, aunque no todas publican los resultados de dicha monitorización. Tan solo el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia afirman en sus respuestas llevar a cabo esta práctica.

Respecto a la canalización de estas peticiones por parte de las administraciones, tanto el Gobierno Vasco como las dos diputaciones forales y los dos ayuntamientos participantes cuentan con personal asignado, encargado de gestionar dichas peticiones, afirmando que disponen de los procedimientos necesarios para incorporar dichas peticiones al modelado de las políticas de actuación. En cambio, tan solo el Gobierno Vasco y los ayuntamientos de Irun y Bilbao comunican a la ciudadanía cuando sus peticiones entran en un proceso de revisión y valoración, o incluso cuando son asumidas o “tienen efecto” directo sobre las políticas de la administración correspondiente. Esta práctica de transparencia es especialmente destacable, ya que, si bien en e-participación no existe una filosofía del “qué hay de lo mío” como en el caso de las tramitaciones de servicios electrónicos, es importante que las personas puedan conocer qué ha pasado con su petición, si ha sido útil, si ha sido desestimada, etc. La opacidad en este tipo de procesos, podría generar desconfianza entre la ciudadanía ante este tipo de mecanismos participativos.

11.3.3. Portales de los entes públicos y las consultas ciudadanas

La participación ciudadana en la esfera pública requiere de un modelo destinado a implicar a la ciudadanía en la toma de decisiones sobre asuntos públicos de interés general. Para ello, uno de los recursos es la **consulta ciudadana (consulta popular)**, mecanismo que permite implicar a la ciudadanía en el diagnóstico de las necesidades, en la valoración de los servicios que las administraciones ponen a su disposición, así

como en la toma de decisiones en las diferentes áreas o temáticas que afectan directamente al desarrollo de su entorno, a su calidad de vida y bienestar social.

A nivel legislativo, la normativa apunta a que un Estado social y democrático de Derecho debe garantizar a sus ciudadanos el ejercicio de los derechos constitucionales, siendo uno de ellos la participación en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal, como recoge el [artículo 23.1 de la Constitución Española](#).

Así, la Constitución Española consagra el referéndum como expresión de tal participación ciudadana y dispone en su [artículo 149.1.32](#) que el Estado tiene competencia exclusiva sobre la autorización para la convocatoria de **consultas populares** por vía de referéndum, remitiéndose a una ley orgánica la regulación de sus distintas modalidades, siendo esta la Ley Orgánica 2/1980, de 18 de enero, cuya disposición adicional excluye de su ámbito de aplicación las consultas populares que se celebren por los ayuntamientos de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de régimen local, correspondiendo al Estado su autorización. En concreto, el artículo 71 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en la que se señala en los puntos 1 y 3 del artículo 70bis (capítulo IV):

- *Los ayuntamientos deberán establecer y regular en normas de carácter orgánico procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales.*
- *Asimismo, las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de **consultas ciudadanas**.*

Las diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares colaborarán con los municipios que, por su insuficiente capacidad económica y de gestión, no puedan desarrollar en grado suficiente el deber establecido en este apartado.

Ante este escenario hemos querido indagar si los entes públicos participantes en el cuestionario disponen de canales electrónicos que permitan realizar consultas ciudadanas. Asimismo, hemos querido saber si disponen también de la posibilidad de hacer dichas consultas en formato presencial, pensando especialmente en aquellas personas que actualmente no tienen acceso a las TIC.

Por otra parte, pensando en la efectividad de estas consultas nos surgieron algunos interrogantes como: ¿Se acompañan las consultas ciudadanas de medidas de información pública sobre las cuestiones abordadas en las consultas? ¿Puede la ciudadanía proponer la convocatoria de consultas ciudadanas sobre un tema determinado que resulte de interés público? ¿A partir de qué porcentaje de participación se tienen en cuenta las aportaciones de la ciudadanía en las

consultas ciudadanas llevadas a cabo por las administraciones públicas vascas que aportan información en este cuestionario? ¿Se publican los datos sobre los resultados de las consultas ciudadanas para que la ciudadanía pueda tener información de todo el proceso (estado inicial – consulta – resultado – medidas a adoptar)?

La siguiente tabla resume las respuestas de los entes públicos participantes en el cuestionario a las preguntas relacionadas con la realización de consultas ciudadanas a través de sus portales web.

(Tabla 21)

Presencia web: consulta ciudadana

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Iruñea |
|--|--|--|--|--|--|
| EJE 3. Presencia web: consulta ciudadana | | | | | |
| Disponibilidad de canales electrónicos que permitan realizar consultas ciudadanas (Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local) | SÍ | NO | SÍ | SÍ | SÍ |
| Posibilidad de realizar la Consulta Ciudadana tanto <i>offline</i> como <i>online</i> | SÍ | NO | NO | SÍ | SÍ |
| Área o departamento que organiza y gestiona las consultas ciudadanas | Cada departamento organiza sus propias consultas y se coordinan desde Lehendakaritza (Dirección de Gobierno Abierto) | Cada departamento organiza sus propias consultas | Presidencia reconduce la información al departamento correspondiente | Cada departamento organiza sus propias consultas | Área de Sociedad de la Información y Participación Ciudadana |
| Se acompañan las consultas ciudadanas de medidas de información pública sobre las cuestiones abordadas | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Porcentaje de participación a partir del cual se tienen en consideración los resultados de la consulta ciudadana | Siempre se toman en consideración | Variable | No se pormenoriza | Sin dato | Depende de los casos, del tipo y trascendencia del proceso |
| Posibilidad de generar consultas ciudadanas a petición de la ciudadanía | SÍ | NO | NO | SÍ | NO |
| Publicación de los resultados obtenidos en las consultas ciudadanas | SÍ | NO | NO | NO | SÍ |
| Publicación de los resultados obtenidos en las consultas ciudadanas en formatos abiertos que permitan su reutilización | NO | NO | NO | NO | NO |

Como se aprecia en las respuestas aportadas por las administraciones, el Gobierno Vasco es el ente público que parece cumplir con mayor número de los aspectos evaluados en el cuestionario, teniendo como único aspecto pendiente la publicación de los resultados obtenidos en las consultas ciudadanas en formatos abiertos que permitan su reutilización.

Cabe destacar que hay tres aspectos fundamentales para la realización de consultas ciudadanas, relacionados con el **acceso**, la **transparencia** y la **bidireccionalidad**, en las que parece que no todas las administraciones que aportan datos al cuestionario están actuando en una misma línea.

Así, por ejemplo, la posibilidad de realizar las consultas ciudadanas tanto a través de canales *offline* como *online*, la publicación de resultados de las consultas ciudadanas, o la posibilidad de que la ciudadanía pueda proponer los temas a abordar en las consultas ciudadanas, son aún asignaturas pendientes.

11.3.4. Open data: apertura de datos públicos

La asunción de una iniciativa de *open data* por las administraciones públicas supone la generación de una serie de ventajas como la **transición de los modelos de gobernanza hacia esquemas de open government** (gobierno abierto), sustentados sobre pilares de transparencia, participación y colaboración.

Asimismo, es también un **acelerador del desarrollo territorial**, propiciando la intensificación de la actividad innovadora en las administraciones.

A la hora de listar cuáles serían las ventajas de la implementación de una estrategia de *open data* en una administración pública, podríamos agruparlas en tres grandes bloques que se detallan a continuación:

Transparencia, comunicación y participación:

- Rendición de cuentas, responsabilidad de gobierno y cercanía a los ciudadanos.
- Mejora de los procesos democráticos y la participación ciudadana gracias a los nuevos servicios de conocimiento.
- Participación en la comunidad Open Government Data (OGD) global.
- Mejora de la imagen de la Administración.
- Impacto mediático.

Interoperabilidad y colaboración:

- Mejor comunicación interna entre administraciones y externa con ciudadanía y proveedores.
- Simplificación de los procedimientos y reducción de la burocracia, aumentando la eficiencia.
- Canal de comunicación más fluido por la disponibilidad inmediata y permanente de la información (proactividad versus petición).
- Alineamiento con las directivas y legislación referentes a la reutilización.

Innovación y desarrollo territorial:

- Cambio de paradigma que supone el *open data* hacia el modelo de gobierno abierto.
- Creación de nuevos modelos de negocio para las empresas y servicios para los ciudadanos al disponer de nuevas y valiosas fuentes de datos.

- La Administración funciona como agente dinamizador y promotor de innovación.
- Modernización a través de la aplicación de tecnologías emergentes.
- Iniciativas pioneras por delante incluso de la iniciativa privada.
- Estimulación del desarrollo territorial basado en actividad de alto contenido innovador.

En base a estas ventajas, ¿cuántas de las administraciones públicas que participaron en la encuesta sobre participación ciudadana del Ararteko están abriendo actualmente sus datos? ¿Los están poniendo a disposición de la sociedad en un único punto de acceso? ¿Están preguntando a la sociedad vasca acerca de los datos que son realmente interesantes o necesarios? ¿Puede la sociedad hacer peticiones sobre los conjuntos de datos a los que le gustaría poder tener acceso en formatos libres y reutilizables?

Y una vez que se ha decidido implantar una estrategia de *open data*, o se ha comenzado a liberar datos públicos, ¿se está midiendo el uso que se está haciendo de esos datos? ¿Quién está demandando esos datos? ¿Qué datos son los más demandados? ¿Se publican manuales, ejemplos de buenas prácticas, pilotos, etc. que ayuden a reutilizar los datos públicos?

Hemos planteado a las administraciones públicas un conjunto de indicadores sobre *open data*, y en la siguiente tabla se resumen las respuestas aportadas:

(Tabla 22)

Open data: apertura de datos públicos

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Irún |
|---|---|---|---|---|---|
| EJE 4. Open data: apertura de datos públicos |  |  |  |  |  |
| Disponibilidad en portal institucional de datos de interés público en formatos abiertos para facilitar su reutilización | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | NO |
| Realización de una consulta previa a la ciudadanía o entrevistas con expertos/as o líderes de opinión para tratar de identificar las necesidades de datos por parte de la sociedad | SÍ | NO | SÍ | NO | NO |
| Disponibilidad de alguna herramienta de comunicación que permita a la ciudadanía, empresas de contenidos, personal investigador, etc. hacer solicitudes sobre qué información necesitan en formatos abiertos y estándares | SÍ | NO | SÍ | NO | NO |
| Existencia de un único punto de acceso a todos los datos disponibles en formatos abiertos | SÍ | NO | NO | NO | SÍ |
| Disponibilidad de algún canal a través del cual se reciba información sobre cómo están siendo reutilizados dichos datos por la ciudadanía y las empresas | SÍ | NO | NO | NO | NO |
| Oferta a través del portal de manuales, ejemplos prácticos, comunidades, aplicaciones, etc. que sirvan de ayuda para la reutilización de los datos liberados por la Administración | SÍ | NO | NO | NO | NO |
| Monitorización sobre los datos más consultados | SÍ | NO | NO | NO | SÍ |
| Publicación de los resultados de la monitorización sobre los datos más consultados | SÍ | NO | NO | NO | SÍ |

En términos generales, los datos nos indican que la práctica totalidad de las administraciones públicas que respondieron el cuestionario han comenzado ya a abrir datos públicos en sus portales web.

(Ilustración 106)

Captura del portal Open Data Euskadi (febrero 2012)



En cambio, el análisis del resto de aspectos medidos nos revela que existe una gran diferencia respecto al grado de madurez en políticas *open data* entre el Gobierno Vasco y el resto de niveles de la Administración (diputaciones forales, ayuntamientos).

Así, el Gobierno Vasco ha respondido afirmativamente a las ocho preguntas del cuestionario destinadas al *open data*, denotando la existencia de una planificación estratégica desde la que se abordan aspectos tan variados como la realización de consultas a la ciudadanía para detectar qué información se demanda, la apertura de canales que permita a la sociedad solicitar aquellos conjuntos de datos que necesitan, la exposición de los datos a través de un único punto de acceso, trabajar en la difusión y acercamiento del *open data* a la sociedad y empresas reutilizadoras, así como realizar una monitorización de qué datos son los más usados, usos que se están haciendo con dichos datos, etc.

11.3.5. Garantías jurídicas de la e-participación

Otro de los aspectos clave en el análisis del grado de madurez de las administraciones respecto a participación ciudadana y la introducción de las TIC en ella como herramienta para su impulso, es la existencia o no de un plan director o estrategia en la que se marquen los principales objetivos estratégicos, líneas estratégicas, relaciones de liderazgo, así como el plano operativo a través del cual se pretende actuar y alcanzar los objetivos fijados en materia de participación ciudadana.

Asimismo, hemos querido analizar cuántos de los entes públicos que han participado en el cuestionario sobre participación ciudadana del Ararteko han desarrollado o se encuentran en estos momentos desarrollando normativa específica sobre participación ciudadana en sus respectivos niveles (comunidad autónoma, diputación, ayuntamiento), así como si estas normativas contemplan una atención específica a la e-participación.

La información aportada por las administraciones que han participado en el cuestionario apunta a que solo el Ayuntamiento de Bilbao y el Gobierno Vasco (entre las administraciones que han contestado la encuesta⁵⁷) cuentan con un plan director o documento estratégico para el fomento de la participación ciudadana. Por su parte, el Ayuntamiento de Irun informa estar en fase de elaboración de un documento de estas características en el que también se contempla la incorporación de las TIC en los procesos de participación ciudadana.

Así, por ejemplo, el Gobierno Vasco dejó constancia en la [propuesta de acuerdo](#) por el que se aprobó el “Calendario de Planes y Actuaciones significativas del Gobierno de la IX Legislatura 2009-2013” la **obligatoriedad de incorporar medidas dirigidas a reforzar la participación, transparencia y el seguimiento y evaluación en los respectivos planes de gobierno de todos los departamentos.**

De esta forma, el documento de orientaciones para la elaboración de planes de gobierno contemplaba un giro en la forma en la que la participación ciudadana ha sido considerada y tratada en el marco de la esfera pública, proponiendo un giro orientado a un proceso mucho menos puntual, más cercano a la definición de los grandes planes de gobierno, alejado de las restricciones formales y de obligatoriedad a las que está asociada la participación actualmente, y tal y como comentábamos anteriormente, presente en la elaboración de todos los planes de gobierno:

⁵⁷ Nota metodológica: es importante destacar que las administraciones que figuran en estas tablas son aquellas que, entre las invitadas (ver metodología), han contestado al cuestionario. La información relativa al resto de administraciones que se han tenido en cuenta en la fase de investigación de este Informe se puede consultar en la revisión de portales realizada (ir a revisión de portales).

(Tabla 23)

Garantías políticas de la e-participación

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Iruñ |
|---|---|---|---|---|---|
| EJE 5. Garantías políticas de la e-participación |  |  |  |  |  |
| Existencia de un plan director o documento estratégico para el fomento de la participación ciudadana | SÍ – El Consejo de Gobierno aprobó para la IX Legislatura la incorporación de la participación ciudadana en todos los planes gubernamentales – El documento de orientaciones para la elaboración de planes de gobierno contemplaba los modos de incorporar procesos de participación ciudadana | NO | NO | SÍ “Bilbao y la participación”, documento en el que se recopila y sistematizan los diferentes mecanismos, espacios y herramientas de proximidad del Ayuntamiento de Bilbao | NO (En elaboración) |
| Presencia en dicho plan director o documento estratégico de la incorporación de las TIC en los procesos participativos de la ciudadanía | SÍ | NO | Sin datos | Sin datos | (En elaboración) |
| Existencia de normativa reguladora relativa a la participación ciudadana | SÍ – Anteproyecto de Ley (no aprobado por cambio de legislatura) – En el área medio ambiental la Comunidad Autónoma del País Vasco ha regulado esta materia en la Ley 3/1998, de 27 de mayo, General de Medio Ambiente. Esta norma incorpora en su artículo 3 el derecho de todas las personas a participar, directamente o a través de asociaciones de defensa ambiental, en las decisiones de protección ambiental. Asimismo incorpora la acción pública para exigir el cumplimiento de lo previsto en la legislación ambiental ⁵⁸ | NO | Sin datos | SÍ | NO |
| Presencia en dicha normativa reguladora de la incorporación de las TIC en los procesos participativos de la ciudadanía | SI | NO | Sin datos | Sin datos | NO |

⁵⁸ Esta norma prevé la participación del público interesado, mediante la apertura de un trámite de información pública, en la tramitación de las licencias de actividad clasificada, en las evaluaciones de impacto ambiental así como en las actividades de escasa incidencia en el medio ambiente (conforme al Decreto 165/1999, de actividades exentas). La Ley exige que, en ambas clases de actividades, sea preceptivo un trámite de información pública.

En relación con los planes y programas, el Decreto 183/2003, de 22 de julio, del Gobierno Vasco, regula el procedimiento de evaluación conjunta de impacto ambiental. En esta disposición se menciona de forma sucinta la participación del público interesado al incorporar en el informe definitivo de impacto ambiental las observaciones y alegaciones de índole ambiental presentadas por el público interesado en los trámites de audiencia e información pública.

En definitiva, la normativa ambiental vasca, muy anterior a las directrices de participación ambiental real y abierta del Convenio de Aarhus o de las directivas comunitarias mencionadas, se ha limitado a incorporar el principio de participación en las decisiones de control ambiental y a incardinarlas en los trámites procedimentales generales para la audiencia y la información pública.

“La Administración Pública ha considerado suficientemente articulada la participación de las personas en la actuación administrativa mediante cauces como la información, la audiencia, la petición, la propuesta. Incluso, hay quien apunta que, herramientas como la descentralización y la desconcentración, clásicas de la gestión administrativa, dan cauce a la participación en la medida que la proximidad de los órganos decisorios a la ciudadanía puede propiciarla; si bien, en la práctica, estos órganos se corresponden mayoritariamente con órganos de atención a las personas interesadas individualmente consideradas: registro, información, posibilidad de solicitar según qué trámites, etcétera.

Estas fórmulas, aun cuando se aproximan a la idea de tomar parte en la gestión de lo colectivo, se ven limitadas por importantes restricciones formales que lo alejan de una participación efectiva (en muchas ocasiones se limitan a fases puntuales de procedimientos administrativos singularizados restringidos a quienes acreditan un interés directo en la actuación y cuando no es así suelen tratarse como una formalidad que viene exigida por normas puntuales, carentes de sistemática y de resonancia en la opinión pública)”⁵⁹.

En el ámbito normativo, **el Gobierno Vasco carece de una norma con rango de ley que reconozca y regule el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos de Euskadi. Una situación que se replica en las diputaciones forales y ayuntamientos** participantes en el estudio y que han respondido al cuestionario. En cambio, tal y como se detalla en el apartado de “revisión de portales” en el que se hace un análisis individual de los portales de las entidades públicas invitadas a participar en el informe, algunas de estas ya han comenzado a desarrollar un marco normativo en el que se desarrolla, en mayor o menor medida, los supuestos, procesos y canales de participación ciudadana. Así por ejemplo:

- La Diputación Foral de Gipuzkoa cuenta con la [Norma Foral 1/2010](#), de 8 de julio sobre participación ciudadana.
- El Ayuntamiento de Bilbao cuenta con un [Reglamento de Organización de los Distritos y de la Participación Ciudadana](#). Al igual que el Ayuntamiento de [Amurrio](#) y [Vitoria-Gasteiz](#).
- El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián ha desarrollado también su [Norma Orgánica de Participación Ciudadana](#).

Esta realidad, si bien será abordada con mayor detalle en el capítulo de recomendaciones, merece especial atención por la proximidad de entes como los ayuntamientos a la ciudadanía. Estos tienen ante sí el reto de implicarse en la tarea de mejorar los procedimientos e instrumentos de participación de sus vecinos y vecinas a través de la aprobación de reglamentos que regulen la participación ciudadana.

⁵⁹ Orientaciones para la elaboración de planes de gobierno por los departamentos [título IV, pág. 35]: http://www.lehendakaria.ejgv.euskadi.net/r48-coorcont/es/contenidos/informacion/planificacion_gobierno_vasco/es_coordina/adjuntos/manual_orientaciones_planificacion_borrador_definitivo.pdf.

11.3.6. Competencias TIC en las administraciones públicas

La incorporación de la participación como un principio que ha de orientar la actividad pública no es algo novedoso, ni tampoco algo que haya venido de la mano de Internet, o de lo que se ha acordado en acuñar como e-participación. De hecho, la propia Constitución Española de 1978 en su título preliminar (artículo 9.2 29) y el Estatuto de Autonomía para el País Vasco (artículo 9.2) incorporan la participación de la ciudadanía como uno de los principios básicos de la actuación de la sociedad en las esferas social y pública.






La participación en la esfera pública exige que tanto las administraciones como la ciudadanía compartan reglas del juego, que entiendan lo mismo respecto al concepto de “participación”, y sobre todo la convergencia entre los que unos y otros están dispuestos a exigir, dar y ofrecer, así como los modos y maneras. Si a esto le añadimos el uso de herramientas TIC, es necesario garantizar que en esas relaciones se den todas las condiciones necesarias respecto a infraestructura, servicios, acceso a las tecnologías, etc. Hemos analizado en capítulos anteriores el grado de empoderamiento digital de la ciudadanía, las formas en las que interactúan con las administraciones a través de Internet, sus percepciones, ¿pero qué ocurre al otro lado de la “ventanilla”?

Este proceso de incorporación de las TIC a las administraciones públicas con el fin de migrar hacia modelos abiertos de gobernanza, de mayor transparencia, de establecimiento de “conversaciones” con la ciudadanía, especialmente en la labor de escuchar, requiere una nueva cultura en las administraciones, una nueva organización, pero también nuevas destrezas digitales. ¿Se está formando al personal de las administraciones públicas en el uso de herramientas TIC? ¿Qué tipo de competencias se están incluyendo en esas acciones formativas?

Con la intención de ahondar un poco más en ello, se planteó a los entes locales participantes en el cuestionario de participación ciudadana del Ararteko las siguientes preguntas:

(Tabla 24)

Competencias TIC en las administraciones públicas

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Irun |
|--|---|--|---|---|---|
| EJE 6. Competencias TIC en las administraciones públicas |  |  |  |  |  |
| Presencia en la normativa relativa a la función pública de los requisitos exigidos en materia TIC en la relación de puestos de trabajo | Sí | NO | NO | Sí | Sí |
| Exigencia de formación acreditada para validar la formación específica en competencias TIC | Sí | Sin datos | NO | Sí | Sí |
| Certificación exigida y competencias digitales que se contemplan | <ul style="list-style-type: none"> – La IT Txartela del nivel que corresponda a cada puesto. En el caso de los puestos especializados en la materia, las titulaciones correspondientes – En otros casos los cursos específicos que desarrolla el IVAP para cada perfil competencial – Las competencias digitales son múltiples. En el caso de los perfiles administrativos y auxiliar administrativo se engloban en dos tareas: alimentar bases de datos y mantener sistemas de información. En el caso de los perfiles técnicos, estas son muy variadas: gestión de portales y webs; edición multimedia; dinamización de redes sociales y medios de comunicación en Internet; análisis estadísticos; dominio de régimen jurídico de la Administración electrónica; firma electrónica... | Sin datos | Sin datos | Vienen definidas en la descripción de cada puesto de trabajo | Se establecen diferentes acreditaciones de IT Txartela para puestos administrativos |

Tanto el Gobierno Vasco como los ayuntamientos que han respondido al cuestionario afirman que la normativa relativa a la función pública recoge una enumeración de los requisitos exigidos en materia TIC en la relación de puestos de trabajo, exigiendo además una formación acreditada para validar la formación específica en competencias TIC. Una acreditación o certificación que, en el caso del Gobierno Vasco y del Ayuntamiento de Irun es la IT Txartela⁶⁰, sistema que permite diferentes niveles de formación. A cada nivel laboral de la Administración se le exige un nivel de IT Txartela en función de los requisitos de sus puestos de trabajo.

(Ilustración 107)

Captura del portal de IT Txartela (febrero 2012)

En cuanto a las diputaciones forales, la web de [IT Txartela](#) (consulta: marzo 2012) informa que las diputaciones de Araba/Álava y Bizkaia (pese a no reflejarlo así en el cuestionario de participación ciudadana del Ararteko) también exigen la certificación IT Txartela para el acceso a determinados puestos públicos y para certificar la formación impartida a sus empleados.

Dicha acreditación (según consulta web de IT Txartela en marzo de 2012) hace referencia a formación en materia de sistemas operativos, paquetes de ofimática, Internet, correo electrónico, y una categoría de “otros” en el que engloban por ejemplo software como el MS Project, programación en *java*, accesibilidad, mecanografía, etc.

⁶⁰ **IT Txartela:** sistema de certificación de competencias básicas en tecnologías de la información, que acredita los conocimientos que una persona tiene en la utilización de herramientas informáticas e Internet. Administraciones públicas y empresas privadas, exigen la certificación IT Txartela para el acceso a determinados puestos de trabajo. Así, por ejemplo, SPRI S.A. y el IVAP (Instituto Vasco de Administración Pública) utilizan esta certificación como herramienta interna de valoración para los cursos de ofimática realizados por los funcionarios.

Se echa en falta en esta oferta la certificación de otro tipo de competencias relacionadas por ejemplo con la comunicación en la web 2.0, gestión de comunidades, uso seguro de la red, entornos colaborativos, etc. en definitiva, herramientas alineadas con las nuevas necesidades que se están encontrando o se irán encontrando aquellas administraciones que deciden mejorar sus relaciones con la ciudadanía y fomentar su participación a través de las TIC.

11.3.7. Accesibilidad, multicanalidad, m-government en las administraciones públicas

La normativa desarrollada, fundamentalmente en estos últimos años, en materia de accesibilidad tiene como objeto **garantizar la accesibilidad de las web públicas, así como de los servicios, informaciones, etc. que en ella se contienen**, permitiendo así la igualdad de acceso a todas las personas, con especial atención a aquellas con algún tipo de discapacidad.

La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos cita textualmente respecto al acceso de la ciudadanía a los servicios públicos: *“La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos”*.

Igualmente, la Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, apunta: *“A partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente re-*

conocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad”.

Orientaciones reforzadas por el RD 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Por otra parte, **los dispositivos móviles son una realidad creciente en la interacción de la ciudadanía con los contenidos y servicios de las administraciones públicas**. En este sentido, y dado el auge que en la actualidad tiene la web móvil junto con la previsión de crecimiento, se hace recomendable garantizar que la ciudadanía pueda acceder a la información, servicios, y en definitiva pueda comunicarse y participar en la esfera pública a través de Internet desde sus dispositivos móviles.

Así, la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, emplaza a las administraciones a *“poner a disposición de ciudadanos y empresas servicios e información a través de múltiples canales”*.






Accesibilidad y multicanalidad son, por tanto, vías prioritarias y necesarias no solo para acercar las administraciones públicas a la ciudadanía, sino también para mitigar ciertas barreras que, de no ser abordadas, se convierten en generadoras de brecha digital de acceso a la esfera pública.

En base a ello, hemos planteado a las administraciones a través del cuestionario de participación ciudadana del Ararteko una batería de preguntas que se resume a continuación con sus correspondientes respuestas:

(Tabla 25)

Accesibilidad, multicanalidad, m-government en las AA.PP.

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Irun |
|--|--|---|---|---|--|
| EJE 7. Accesibilidad, multicanalidad, m-government en las administraciones públicas |  |  |  |  |  |
| Garantía de atención a la ciudadanía a través de diferentes canales presenciales y no presenciales en los servicios relacionados con las principales áreas básicas de bienestar social | Sí | Parcialmente, no en todos | Sí | Sí | Sí |
| Servicios que disponen de estos dos canales de atención de forma simultánea (presencial + no presencial) | El servicio de atención a la ciudadanía Zuzenean , transversal al conjunto de la Administración General de la CAPV, presta sus servicios a través de los tres canales: presencial, telefónico y electrónico | – Información general – Aspectos asistenciales | Servicios de todo tipo | Se dispone de una centralización de los servicios de atención e información para todas las áreas municipales, a través de los canales: – Presencial: oficinas atención ciudadana – Telefónico: 010 – Telemático: 010@ayto.bilbao.net | Se dispone de una centralización de los servicios de atención e información para todas las áreas municipales, a través de los canales: – Presencial: Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) – Telefónico: 010 – Telemático: S@C |

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Irun |
|---|---|--|---|--|--|
| EJE 7. Accesibilidad, multicanalidad, m-government en las administraciones públicas |  |  |  |  |  |
| Cumplimiento de la sede electrónica, contenidos, información y servicios contenidos en los portales públicos con la normativa de accesibilidad | SÍ | Parcialmente, no todos. Cumplen: – Contenidos web – Sede electrónica | NO ⁶¹ | SÍ – Sede electrónica – Información – Contenidos | SÍ – Sede electrónica - AAA WAI – Resto de servicios - AA WAI |
| Disponibilidad de herramientas internas de ofimática / gestión, tratamiento de información para la realización de trabajos administrativos que sean accesibles y usables para el personal administrativo con discapacidad o diversidad funcional física y/o sensorial | SÍ El servicio médico determina las necesidades que deben cubrirse, tanto de soporte físico (ratones, teclados, pantallas... adaptados) como de herramientas TIC adaptadas. Se provee caso a caso de aquello que resulte necesario para la incorporación al puesto de trabajo | NO | SÍ | SÍ | NO |
| Realización de acciones formativas sobre el uso de este tipo de herramientas adaptadas destinadas a personas con discapacidad o diversidad funcional | SÍ | NO | SÍ | Sin datos | NO |
| Existencia de procedimientos internos en los que se detalle cómo proceder para la adecuación de las herramientas TIC de trabajo para el personal de las administraciones con discapacidad o diversidad funcional, así como de un catálogo de herramientas disponibles | SÍ Está procedimentado | No procedimentado | No sabe / No contesta | No procedimentado | No procedimentado |
| Posibilidad de realizar trámites en sede electrónica de forma completa desde dispositivos móviles | Parcialmente, no todos | SÍ | NO | Parcialmente, no todos | Parcialmente, no todos |
| Posibilidad de autenticación y firma electrónica con certificados digitales en servicios electrónicos desde el móvil | NO | SÍ | SÍ | Sin datos | NO |
| Servicios electrónicos disponibles para su uso desde un dispositivo móvil | – Información sobre movilidad urbana – Servicios de información administrativa al ciudadano – Información sobre turismo, cultura, ocio – Información sanitaria – Servicios de pago a la Administración – Asistencia a colectivos desfavorecidos | – Servicios de información administrativa al ciudadano – Información sobre turismo, cultura, ocio – Asistencia a colectivos desfavorecidos | – Información sobre movilidad urbana – Servicios de información administrativa al ciudadano – Información sobre turismo, cultura, ocio – Servicios de pago a la Administración – Asistencia a colectivos desfavorecidos | – Información sobre movilidad urbana – Servicios de información administrativa al ciudadano – Información sobre turismo, cultura, ocio | – Información sobre movilidad urbana – Servicios de información administrativa al ciudadano – Información sobre turismo, cultura, ocio – Información sanitaria – Servicios de pago a la Administración – Asistencia a colectivos desfavorecidos |

⁶¹ Nota: la declaración de accesibilidad de la web de la Diputación Foral de Bizkaia cita textualmente: “Actualmente existen Sitios Web de la Diputación Foral de Bizkaia que no son accesibles, principalmente por la complejidad técnica del Sitio Web o por las dificultades tecnológicas que todavía existen actualmente, aunque el objetivo es conseguir progresivamente que todos los Sitios Webs de Bizkaia.net cumplan la accesibilidad. En concreto, el Sitio Web www.bizkaia.net cumple con la accesibilidad, siguiendo las Pautas de Contenido Accesible en Web 1.0, nivel Doble A y la recomendación XHTML 1.0 haciendo especial hincapié en la separación entre estructura, presentación, contenido y funcionalidad. Este cumplimiento de accesibilidad es aplicable a aquellas páginas que se encuentran bajo www.bizkaia.net, excluyendo las páginas a las que nos llevan los enlaces que se abren en ventana nueva”.

Como se aprecia en la tabla resumen de preguntas y respuestas de este bloque de accesibilidad y multicanalidad, todas las administraciones que han contestado al cuestionario cubren la garantía de atención a la ciudadanía respecto a los servicios relacionados con las principales áreas básicas de bienestar social a través de diferentes canales presenciales (atención a la ciudadanía) y no presenciales (atención telefónica y telemática). Este hecho resulta vital porque garantiza una mayor cobertura respecto al acceso de la ciudadanía a los servicios ofertados por las administraciones públicas (se amplían las vías de acceso), otorgando a dichos servicios una mayor flexibilidad, personalización en la atención, reducciones de tiempo, mayor comodidad y proximidad.

La movilización de los portales y los trámites electrónicos permiten aprovechar al máximo la potencialidad de los dispositivos móviles en cuanto a su grado de penetración en la población vasca, siempre y cuando se garanticen principios como la accesibilidad y usabilidad de dichos servicios y contenidos. En este sentido, la movilización de los servicios electrónicos está siendo abordada por los entes públicos, ya que prácticamente todos declaran tener disponibles trámites en su sede electrónica que pueden ser tramitados de forma completa desde dispositivos móviles. En cambio, su grado de madurez no es aún muy avanzado, ya que esta disponibilidad es parcial (no para todos los servicios) y no siempre permiten la autenticación y firma electrónica con certificados digitales desde dispositivos móviles.

Respecto a la accesibilidad, hemos querido saber si todos los portales de las administraciones públicas vascas (sede electrónica, contenidos, etc.) que han participado en el cuestionario y nos han enviado sus respuestas cumplían con la normativa vigente en materia de accesibilidad. La información que se desprende de los datos aportados es que aún quedan esfuerzos por realizar en esta materia. Así, por ejemplo, las diputaciones forales de Araba/Álava y Bizkaia informan de que cumplen con la normativa de forma parcial. Resulta importante hacer extensible la accesibilidad a todos los sitios web de los entes públicos, permitiendo que todos los usuarios y usuarias puedan navegar por los contenidos sin dificultades de acceso, con independencia de cualquier discapacidad física o técnica.

Aunque existen otra serie de focos, en este caso más de puertas hacia dentro de la Administración, en el que también hemos querido investigar. ¿Qué sucede cuando una persona que desempeña su trabajo en la Administración pública tiene algún tipo de diversidad funcional? ¿Cómo se abordan estas situaciones? ¿Existen medios y procedimientos que garanticen su correcta adaptación? El Gobierno Vasco afirma que el servicio médico es quien determina las necesidades que deben ser cubiertas, tanto a nivel de soporte físico (periféricos como ratones y teclados adaptados, pantallas, etc.) como de herramientas TIC adaptadas, dando un tratamiento individualizado (caso a caso) para garantizar su incorporación al puesto de trabajo. Esta acción es acompañada por la realización de acciones formativas sobre el uso de este tipo de herramientas adaptadas, en respuesta a un procedimiento interno en el que se detalla cómo proceder en estos casos. Pero no todos los entes públicos vascos que aportan datos en el cuestionario actúan del mismo modo. Así, ninguna entidad más reconoce contar con un procedimiento

interno en el que se pauten todos estos pasos, y no todas las administraciones cuentan con herramientas adaptadas o realizan acciones formativas específicas dirigidas a personas con diversidad funcional sobre el uso de herramientas específicas adaptadas a sus necesidades.

11.3.8. E-administración (I): disponibilidad, satisfacción y mejora






La e-administración es uno de los modos más comunes de relación electrónica entre ciudadanía y administraciones públicas. La incorporación de las TIC ha permitido que los servicios ofrecidos, así como los canales utilizados sean cada vez más variados y maduros, si bien continúan existiendo diferentes velocidades en el desarrollo de la Administración electrónica entre los diferentes niveles de las administraciones (gobierno, diputaciones, ayuntamientos).

Habitualmente, se realizan estudios en los que se trata de medir la disponibilidad de servicios públicos *online*, su grado de complejidad, el tipo de servicios más demandados (recaudatorios, asistenciales, etc.), o el porcentaje de personas usuarias de Internet que interaccionan con las administraciones para realizar trámites *online*. En este caso hemos querido ir más allá, y conocer si las propias administraciones se autoevalúan, monitorizando su evaluación en el grado de madurez de su e-administración, así como recogiendo las valoraciones y aportaciones de las personas usuarias de dichos servicios electrónicos.

A continuación se recogen las principales preguntas y respuestas planteadas a los entes públicos en el cuestionario sobre participación ciudadana del Ararteko:

(Tabla 26)

E-administración: disponibilidad, satisfacción y mejora

| | Gobierno Vasco | Diputación Foral de Álava | Diputación Foral de Bizkaia | Ayuntamiento de Bilbao | Ayuntamiento de Iruñea |
|--|---|---|---|---|---|
| EJE 8. E-administración: disponibilidad, satisfacción y mejora |  |  |  |  |  |
| Disponibilidad en centros públicos de puntos de acceso donde acceder a la sede electrónica | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ | SÍ |
| Realización de estudios o evaluaciones sobre el nivel de madurez de la e-administración (disponibilidad de servicios, nivel de complejidad, uso, etc.) | SÍ | SÍ | NO | SÍ | SÍ |
| Dichos estudios son realizados por entidades externas o se abordan internamente | Son realizados internamente | Son realizados internamente | — | Son realizados por entidades externas | Son realizados internamente |
| Publicación de los resultados de dichos estudios o evaluaciones | NO | NO | — | SÍ | SÍ |
| Dichos datos se publican en formatos abiertos para facilitar su reutilización | NO | NO | — | NO | NO |
| Se recoge la valoración de las personas usuarias cuando utilizan los servicios públicos respecto a aspectos como facilidad de uso, tiempo necesario para realizar el trámite, cómo mejorar el servicio, etc. | NO | SÍ | Sin datos | SÍ | NO |
| Se recogen las opiniones de las personas usuarias respecto a qué tipo de servicios públicos <i>online</i> necesitan o demandan | NO | SÍ | NO | SÍ | SÍ |

El 100% de las administraciones que han participado en esta encuesta afirman que sus centros públicos cuentan con puntos de acceso donde la ciudadanía puede acceder a la sede electrónica o el portal institucional para la tramitación de los servicios electrónicos ofertados. Este hecho resulta fundamental para garantizar el acceso a aquellas personas que no disponen del equipamiento necesario o el conocimiento para llevar a cabo con éxito la tramitación a través de canales electrónicos.

(Ilustración 108)

Captura de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco (marzo 2012)

Respecto a la monitorización del grado de desarrollo o evolución de la e-administración, la práctica totalidad de los entes públicos participantes declara realizar estudios o evaluaciones (grado de disponibilidad web, nivel de complejidad, niveles de uso de los servicios, etc.), llevados a cabo mayoritariamente de forma interna.

Por otra parte, no en todos los casos esos datos son publicados y, cuando se hace, nunca se utilizan formatos abiertos para facilitar su posterior reutilización.

La consulta de opinión a la ciudadanía sobre su experiencia durante la tramitación electrónica, las dificultades encontradas, así como aquellos nuevos servicios que demandan, parece ir calando progresivamente entre las administraciones. Llama en cambio la atención que el Gobierno Vasco no incorpore esta solicitud de información o *feedback* en los mismos trámites o a través de algún tipo de consulta (tal y como declaran en el cuestionario de participación ciudadana), si bien la [Sede Electrónica del Gobierno Vasco](#) cuenta con un buzón de quejas y sugerencias donde las personas usuarias pueden hacer llegar sus opiniones bajo la posibilidad de indicar los datos personales para recibir una respuesta por parte de la Administración.

Si bien incidiremos en este aspecto en el capítulo de recomendaciones, conviene recordar que el *feedback* por parte de la ciudadanía (usuario de los servicios), así como su participación en las fases de diseño para garantizar la usabilidad

y sencillez de los trámites, forman parte del conjunto de propuestas principales de desarrollo de los gobiernos electrónicos a nivel europeo⁶².

11.3.9. E-administración (II): percepción de las AA.PP. sobre las barreras y su impacto

El análisis anterior sobre la disponibilidad, satisfacción y mejora, debe ser completado con la perspectiva de percepción interna de las propias administraciones públicas sobre cuáles son las barreras del desarrollo de la e-administración, así como sus principales logros o impactos.

Les hemos planteado a los entes públicos participantes un conjunto de 8 afirmaciones sobre posibles barreras y otras 8 referentes a posibles impactos o logros, y les hemos pedido que valoren del 1 al 5 (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo).

A continuación se muestra en las siguientes matrices los porcentajes de respuesta por parte de las administraciones, destacando aquellas respuestas más destacadas:

(Tabla 27)

Barreras para la implantación de la Administración electrónica

| BARRERAS ⁶³ | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | No contesta |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Falta de recursos para el reciclado del hardware | 0% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% |
| Falta de recursos para adquisición de software | 0% | 20% | 20% | 20% | 40% | 0% |
| Falta de personal técnico cualificado | 20% | 0% | 40% | 40% | — | 0% |
| Resistencia al cambio por parte del personal | 0% | 0% | 40% | 40% | 20% | 0% |
| Falta de colaboración entre áreas y departamentos | 20% | 0% | 40% | 40% | 0% | 0% |
| Necesidad de revisar y rediseñar los procedimientos | 20% | 0% | 40% | 20% | 20% | 0% |
| Falta de demanda por parte de ciudadanía y empresas | 20% | 0% | 20% | 20% | 40% | 0% |
| Falta de apoyo político | 20% | 20% | 40% | 0% | 20% | 0% |

Datos más destacados:

- El 60% de los entes públicos encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que **la falta de recursos para la adquisición del software necesario** supone una barrera para la modernización de la Administración.

⁶² The European eGovernment Action Plan 2011-2015: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovement/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_en_act_part1_v2.pdf.

⁶³ Nota metodológica: los porcentajes se han obtenido a partir de las respuestas del Gobierno Vasco, las diputaciones forales de Álava y Bizkaia, y los ayuntamientos de Bilbao e Irun.

- Un 60% de las administraciones públicas encuestadas (de acuerdo + totalmente de acuerdo) afirman que **la resistencia al cambio por parte del personal de las administraciones** es una barrera para el desarrollo de la Administración electrónica.
- El 60% de las administraciones públicas (de acuerdo + totalmente de acuerdo) perciben que **la falta de demanda por parte de ciudadanía y/o empresas** supone una barrera para la modernización de la Administración vasca.

(Tabla 28)

Impacto de la Administración electrónica

| IMPACTOS ⁶⁴ | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | No contesta |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------------|
| Ha mejorado la cercanía y la comunicación de la Administración con la ciudadanía | 0% | 0% | 0% | 40% | 60% | 0% |
| Ha favorecido la simplificación de los procesos y rutinas de trabajo en las administraciones | 0% | 0% | 0% | 60% | 40% | 0% |
| Ha contribuido a la reducción de costes administrativos | 20% | 0% | 0% | 60% | 20% | 0% |
| Ha impulsado el incremento de la eficiencia en los procesos administrativos | 0% | 0% | 20% | 20% | 60% | 0% |
| Ha permitido la reducción de tiempos de respuesta de los servicios a ciudadanía y empresas | 0% | 0% | 0% | 20% | 80% | 0% |
| Ha generado cambios en los roles desempeñados por el personal de la Administración | 0% | 0% | 20% | 60% | 20% | 0% |
| Ha permitido la reducción de tiempos empleados por el personal de las administraciones en la ejecución de sus tareas | 20% | 0% | 0% | 40% | 40% | 0% |
| Ha mejorado la comunicación y la colaboración entre las diferentes áreas y departamentos de las AA.PP. | 0% | 20% | 20% | 20% | 40% | 0% |

Datos más destacados:

- El 100% de los entes públicos encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los avances realizados hasta la fecha en las administraciones públicas vascas **han mejorado la cercanía y la comunicación de la Administración con la ciudadanía**.
- El 100% de las administraciones públicas está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la modernización de las administraciones ha contribuido a **favorecer la simplificación de los procesos y rutinas de trabajo internas**.

⁶⁴ Nota metodológica: los porcentajes se han obtenido a partir de las respuestas del Gobierno Vasco, las diputaciones forales de Álava y Bizkaia, y los ayuntamientos de Bilbao e Irun.

- El 100% de los entes públicos encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que los avances realizados hasta la fecha en las administraciones públicas han permitido la **reducción de los tiempos** de respuesta de los servicios a la ciudadanía y empresas.

11.3.10. Revisión de portales de las administraciones públicas participantes en el informe extraordinario

La revisión y análisis de los portales de las administraciones públicas invitadas a la fase de investigación del informe extraordinario ha sido llevada a cabo con la finalidad de complementar las respuestas aportadas por dichas administraciones a través de los cuestionarios, así como para poder ofrecer datos e información sobre aquellas otras que, habiendo sido invitadas, no han respondido a dicho cuestionario y continuaban siendo de interés para el objeto de este estudio.

El análisis se ha basado en 3 grandes bloques o focos de interés:

- **Información y comunicación.** Donde se analiza (en la medida de lo posible, por lo que se percibe a través de la navegación por la web) las posibilidades (como ciudadano/a) de estar informado de las decisiones que se toman en el gobierno (canales, herramientas...), diputación, ayuntamiento. Esto también incluye si se informa


adecuadamente de qué se espera de ese proceso participativo (si es que existe), cómo se esperan que se participe, información sobre todo el proceso, sobre a dónde van a parar las aportaciones, qué está diciendo la gente, qué les están respondiendo, etc.

- Una segunda fase o aspecto de análisis sería la de **aportación ciudadana**. Esto es, qué herramientas están disponibles para que la gente participe en el entorno institucional (su web), la calidad de esas herramientas (si facilitan la conversación y la deliberación, o si son simples encuestas, votaciones...), si se trata de herramientas que solo comunican en un único sentido (de arriba abajo, de abajo arriba...) Esto nos permite tener también una imagen de las herramientas que utilizan (listarlas) e identificar posibles carencias que puedan ser trasladadas al capítulo de recomendaciones.
- Una tercera **fase de devolución**. Lo deseable es que estos portales cuenten con un histórico de procesos participativos, en el que se incluyan informes contando lo que se hizo, lo que aportó la gente, la resolución que se tomó, e indicadores al menos básicos de ese proceso de participación (cuánta gente, a través de qué canales...). Sería ideal que, ya que los ayuntamientos poco a poco se van sumando a la iniciativa del *open data*, esos datos de resultados sobre los procesos participativos también formaran parte de sus catálogos de datos (la participación sin transparencia dificulta enormemente la colaboración).

(Tabla 29)


Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Amurrio

| ENTIDAD: Ayuntamiento de Amurrio | | URL: http://www.amurrio.org/ (junio 2012) |
|--|--|---|
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | NO | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | <ul style="list-style-type: none"> – NO – Se hace referencia en un espacio específico de la web a un proceso participativo abierto actualmente (revisión del planeamiento municipal) | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | No se detectan | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | Espacios dedicados a la información sobre la actualidad del ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> – Noticias municipales – Avisos municipales – Boletín informativo (hauxe da) – Ordenanzas y reglamentos | |
| <i>Open data</i> | <ul style="list-style-type: none"> – Se publican datos públicos, pero no se hace en formatos abiertos que permitan ser procesados automáticamente y, por tanto, faciliten su reutilización – No se detecta iniciativa de <i>open data</i> en la web municipal – No existe ningún catálogo de datos en la web que permita el acceso a los diferentes conjuntos de datos vinculados a Amurrio publicados (tanto en la web como en otros lugares) | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | No se detecta | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | No se detecta la existencia de ningún listado ni apartado específico en la web en el que se informe sobre los diferentes órganos participativos a través de los cuales ejercer el derecho a la participación (consejos de barrio, órganos de gobierno participativos...) | |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | Sí. Existencia de un apartado en la web dedicado al proceso de revisión del planeamiento municipal, en el cual han abierto diferentes canales de participación ciudadana (mail, buzón de sugerencias físico ubicado en el ayuntamiento, y talleres de participación ciudadana a celebrar en las instalaciones del ayuntamiento). En dicha sección, está disponible documentación sobre el proceso participativo (en la que se ofrecen datos, y los aspectos en los que desean recoger las aportaciones de la ciudadanía) | |

| | |
|--|---|
|  ENTIDAD: Ayuntamiento de Amurrio | URL: http://www.amurrio.org/ (junio 2012) |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | No se detecta un apartado de información general sobre las opciones disponibles para que la ciudadanía participe en la esfera pública de Amurrio a través de la web institucional, así como las fases por las que se va a pasar en ese proceso de participación (adónde van esas aportaciones, cuál es el procedimiento que va después, cómo se valoran, etc.) |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | No se identifica en la web no realiza ninguna declaración sobre su nivel de accesibilidad |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> - Complicado detectar información sobre participación ciudadana. Al realizar búsqueda sobre "participación" en buscador de la web, devuelve 0 resultados - La estructura de la web gira en torno a la estructura del propio ayuntamiento. No facilita una navegación segmentada por perfiles de usuario con filtrado de contenidos según intereses (personas jóvenes, mayores, inmigrantes, personas en situación de dependencia...) |
| APORTACIÓN CIUDADANA | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento de Participación Ciudadana de Amurrio - Apuntes al uso de las TIC en los procesos participativos en el Reglamento de Participación Ciudadana: <ul style="list-style-type: none"> Artículo 7.- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias. Punto 2, en el que se dice que se habilitará un espacio en la página web municipal para tramitar estas sugerencias y reclamaciones. Las personas recibirán respuesta razonada y escrita en el límite establecido de 3 meses Artículo 9.- Derecho General a la Información. Puntos 3 y 4, en el que se apunta a que "se potenciará la utilización interactiva de las TIC para facilitar al máximo la información municipal y la participación ciudadana, de modo ágil, con contenidos de interés y en permanente proceso de actualización" Artículo 15.- Forma de ejercitar el derecho a la petición. Punto 1, en el que se cita textualmente que "se ejercerá por escrito, pudiendo utilizarse cualquier medio, incluso los de carácter electrónico que pueda establecer el Ayuntamiento y que permita acreditar su autenticidad" |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> - Contemplado en el Reglamento de Participación Ciudadana de Amurrio (capítulo IV "Del derecho de iniciativa y propuesta ciudadana"). No se apunta de forma explícita cómo materializar este derecho a través de la e-participación - No se detectan herramientas o canales en la web que permitan ejercer el derecho de iniciativa y propuesta ciudadana, entendida esta como la posibilidad de presentación de proyectos de reglamento en materia de la competencia municipal, solicitar al ayuntamiento que lleve a cabo determinadas actividades de interés público y de competencia municipal y elevar propuestas de actuación en materia de competencia municipal o de interés local |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> - El proceso de participación disponible actualmente en la web (revisión del planeamiento urbanístico de Amurrio) responde a una participación ciudadana por invitación - No se detectan mecanismos para plantear una iniciativa o propuesta ciudadana para abrir un proceso participativo en la web del Ayuntamiento |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | No se detecta una sección en la que se invite directamente a la ciudadanía a hacer sus propuestas sobre cómo mejorar los procesos de participación ciudadana, o las herramientas para la e-participación disponibles en la web institucional. Igualmente, no se detecta una vía en la que se soliciten nuevas propuestas para futuros procesos participativos |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de un foro de sostenibilidad (ARNASA) moderado, y que requiere registro previo para poder participar, en el que se abordan temas variados y posibilita abrir nuevos temas de debate (en fecha de revisión, cuenta con 41 usuarios totales registrados) ⇒ muy baja participación en los últimos 2 años - Disponibilidad de una cuenta de correo electrónico a través de la cual la ciudadanía puede enviar sus sugerencias sobre el plan de planeamiento urbanístico. Para acceder a dicha cuenta de correo es necesario descargarse el documento http://www.amurrio.org/documents/article_documents/vivenda_es.doc De otra forma, esta dirección de correo electrónico no está visible en ninguna otra parte de la web |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | No se detectan. La web no enlaza a ningún otro portal, o canal donde poder participar fuera del propio portal institucional |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | Las únicas herramientas detectadas (foro + mail), además de estar vinculadas a un proceso muy concreto de participación (planeamiento urbanístico), no son las herramientas más adecuadas para un proceso de participación deliberativa. El foro, aunque moderado, registra una actividad muy baja, casi inexistente en los últimos dos años, y el correo electrónico es un canal de comunicación cerrado entre las dos partes (ciudadano/a-Administración), no permitiendo ser compartido con el resto de la ciudadanía, hacer visible la contestación de la entidad pública, etc. |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> - En la sección para la revisión del planeamiento urbanístico, en el que se ha abierto un proceso participativo para la ciudadanía, se ha puesto a disposición pública un documento en el que se explica la temática que es objeto de revisión, datos de carácter informativo, así como las preguntas o aspectos en los que se espera que la ciudadanía aporte (en el momento de esta web, el proceso participativo aún estaba en fase de inicio, por lo que no aparece disponible otra información) |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | Los órganos de participación están contemplados en el Título III del Reglamento de Participación Ciudadana de Amurrio . No se detecta referencia a estos órganos en la web municipal |
| DEVOLUCIÓN | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | En la web institucional no se detecta actualmente ninguna información en la que se recojan todas las fases que se van a seguir en el proceso participativo en marcha actualmente (fechas en las que se van a realizar las valoraciones de las aportaciones, cómo se van a valorar y quién...) |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | No se detecta |

(Tabla 30)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Irun


|  ENTIDAD: Ayuntamiento de Irun | URL: http://www.irun.org (junio 2012) |
|--|---|
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | – Sí. Espacio reservado a la participación ciudadana (visible en página principal del portal, y a través de la sección Vive Irun) |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | El contenido de la sección de participación ciudadana se organiza en torno a los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> – Hablemos de Irun – Al habla con el alcalde – Avisos, quejas y sugerencias – El alcalde en los barrios – Redes sociales – Ciudadanía en el Plan General – Plan de Calidad Ciudadana – Web sobre la revisión del Plan General – Irun por el civismo |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | – Sí, a través de la sección "Al habla con el alcalde" . La herramienta facilitada es un formulario web en el que la ciudadanía se identifica con sus datos personales y cuenta con un espacio de consulta en el que puede expresarse – Esta consulta no es considerada como iniciación del procedimiento : <i>"Las preguntas o cuestiones formuladas a través de la presente sección no tendrán la consideración de iniciación del procedimiento a los afectos de lo dispuesto en los arts. 42, 68 y 70 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, Ley de Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio del derecho del interesado de iniciar los correspondientes procedimientos administrativos"</i> |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | Sí. El portal ofrece información sobre el municipio (objetivos, proyectos, tablón de anuncios y edictos, trámites municipales, etc.) a través de diferentes secciones como: <ul style="list-style-type: none"> – Tu ayuntamiento – A tu servicio – Vive Irun |
| <i>Open data</i> | – La web cuenta con amplia cantidad de datos como (a modo de ejemplo): <ul style="list-style-type: none"> • datos demográficos (consultables, pero no descargables) • mapas temáticos (descargables en PDF) • resultados de elecciones (descargables en PDF) • presupuestos (desde el año 2001 hasta el 2011) consultables, pero no exportables en formatos abiertos – Disponibilidad, en general, de abundante información que podría ser publicada en formatos abiertos que faciliten su reutilización – No se detecta la existencia de iniciativa <i>open data</i> y, por tanto, tampoco de un catálogo de datos en la web que permita el fácil acceso a los conjuntos de datos |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | Existe una sección de avisos, quejas y sugerencias (formulario web) en el que la ciudadanía puede trasladar (como forma complementaria al 010) sus avisos, quejas y sugerencias, con la posibilidad de adjuntar documentos, fotos, o cualquier otro tipo de archivo (límite de 5 Mb) que ayude a mejorar la comunicación. En este servicio se da a elegir al ciudadano si desea que la entidad local se comunique con él/ella a través de mail o si, por el contrario, prefiere no tener respuesta |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | No se detecta la existencia de ningún listado ni apartado específico en la web en el que se informe sobre los diferentes órganos participativos a través de los cuales ejercer el derecho a la participación (consejos de barrio, órganos de gobierno participativos...) |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | Sí. Desde la sección de participación ciudadana se facilita el acceso a los diferentes procesos participativos actualmente en vigor: <ul style="list-style-type: none"> – Nuevas Estrategias para los nuevos tiempos. Irun 2012-2015 – Proceso de recogida de ideas, preocupaciones y opiniones sobre el barrio de DUMBOA – Plan de Calidad Ciudadana – Revisión del Plan General de Ordenación Urbana |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | Se explica el proceso participativo (como se aprecia en este ejemplo), se facilita el acceso a la documentación de las aportaciones realizadas y los compromisos del gobierno, fechas de presentación de las propuestas, fecha de realización de la próxima reunión física entre las personas interesadas en participar, así como un formulario para que la ciudadanía pueda realizar la aportación |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | – Directrices de accesibilidad declaradas – Cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del protocolo WAI (Web Accessibility Initiative) en al menos su nivel AA y parte de AAA – Verificación del cumplimiento de las directrices citadas a través del Test de Accesibilidad Web (TAW) |
| Experiencia de navegación | – La web está organizada en torno a áreas temáticas (Vive Irun , A tu servicio , Conoce Irun y Tu ayuntamiento), para facilitar el acceso a la información y servicios a partir de los tópicos que se deseen consultar – En un segundo nivel de organización, la información se va agrupando en torno a secciones más concretas (transporte, empleo, comercio, servicios...) y perfiles de usuarios (niños, jóvenes, mayores, igualdad...) – La identificación de la información sobre participación resulta sencillo: cuenta con visibilidad en la página principal |

| | | |
|--|--|---|
| | ENTIDAD: Ayuntamiento de Irun | URL: http://www.irun.org (junio 2012) |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | No se identifica norma reguladora al respecto | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> - No se identifica norma reguladora sobre los procesos de participación ciudadana en el municipio de Irun, por lo que no se identifica reglamento o regulación al derecho de iniciativa y propuesta ciudadana - No se detectan herramientas o canales en la web que permitan ejercer el derecho de iniciativa y propuesta ciudadana, entendida esta como la posibilidad de: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de proyectos de reglamento en materia de la competencia municipal • Solicitar al ayuntamiento que lleve a cabo determinadas actividades de interés público y de competencia municipal • Elevar propuestas de actuación en materia de competencia municipal o de interés local | |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | <p>Los procesos participativos abiertos en el Ayuntamiento de Irun y accesibles a través de su página web responden a ambas fórmulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, avisos...) de forma proactiva, aportando antes de ser invitado por la Administración o cualquier otra entidad u organismo - Participación por invitación a través de las revisiones de propuestas, procesos para aportación de comentarios, elaboración de sesiones presenciales para la deliberación, etc. | |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | <ul style="list-style-type: none"> - No se detecta una sección en la que se invite directamente a la ciudadanía a hacer sus propuestas sobre cómo mejorar los procesos de participación ciudadana, o las herramientas para la e-participación disponibles en la web institucional. Igualmente, no se detecta una vía en la que se soliciten nuevas propuestas para futuros procesos participativos - Una posible forma sería a través de la sección Avisos, quejas y sugerencias, formulario web en el que la ciudadanía puede trasladar (como forma complementaria al 010) sus avisos, quejas y sugerencias, con la posibilidad de adjuntar documentos, fotos, o cualquier otro tipo de archivo (límite de 5 Mb) que ayude a mejorar la comunicación | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> - Formulario web para ejercer el derecho a la petición: http://www.irun.org/cod/avisos/index.asp?idioma=1 - Formulario web para establecer contacto directo con el alcalde: http://www.irun.org/cod/alcalde/index.asp?idioma=1 - Formulario web de inscripción para participar en las charlas informales y participativas que se celebran en la sala capitular los viernes por la tarde y sábados por la mañana, con periodicidad mensual y en pequeño grupo: http://www.irun.org/cod/participacion/hablemos.asp?idioma=1 - Formulario web para hacer llegar propuestas a los alcaldes de barrio (en el momento de la revisión, barrio de Dumboa): http://www.irun.org/cod/participacion/barrios.asp?idioma=1 | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | <ul style="list-style-type: none"> - El ayuntamiento cuenta con presencia en las redes sociales a través de varias herramientas: Facebook, Twitter, RSS, Youtube, Netvibes y Tuenti - No se detecta que en estos canales se estén llevando a cabo procesos participativos deliberativos, sino más bien estar desempeñando una función informadora (difusión, información, creación de comunidad) | |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | <ul style="list-style-type: none"> - Los formularios para recoger la opinión ciudadana son sencillos de utilizar, intuitivos, y facilitan su uso por diferentes perfiles de usuarios. Igualmente, permiten adjuntar archivos en diferentes formatos (imagen, video, etc.) para completar la aportación ciudadana - Se echa en falta un espacio en la web en la que se publiquen las sugerencias, quejas y peticiones de la ciudadanía (agrupadas por temáticas) en las que se pueda compartir las respuestas que han sido enviadas desde el ayuntamiento, permitiendo incluso a la ciudadanía la posibilidad de validar estas respuestas, reabrir la petición... | |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | Se ofrece información sobre los temas a tratar para que la ciudadanía cuente con información antes de tomar parte de los procesos participativos. Un ejemplo sería el del proceso abierto en torno a la elaboración del documento estratégico Irun 2012-2015 , donde se facilita el informe ejecutivo: http://www.irun.org/cod/participacion/hablemos_de_irun_1.pdf , para facilitar que cuando las personas acudan a las sesiones participativas presenciales en el ayuntamiento, cuenten con información inicial suficiente para aportar | |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | No se detecta | |
| DEVOLUCIÓN | | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | Se ofrece información sobre las fases del proceso participativo, los mecanismos que se están utilizando, y se publican los datos que se van obteniendo, como se puede apreciar en el siguiente ejemplo referido a la actual elaboración del Plan de Calidad Ciudadana del municipio de Irun: http://www.irun.org/caste/1vivir/plan_calidad_ciudadana.asp | |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados, como la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana , en la que se aporta información sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Información general del proyecto - Información del proceso y sus fases - Información sobre los actores que intervienen en el proceso - Criterios utilizados para incorporar las aportaciones ciudadanas - Documentación generada como resultado del proceso participativo - Estado actual, en el que se puede consultar el estado del arte del Plan General (rendimiento de cuentas) | |

(Tabla 31)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Zalla

| ENTIDAD: Ayuntamiento de Zalla | | URL: http://www.zalla.org (junio 2012) |
|--|--|---|
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | Sí. Una de las secciones de la organización jerárquica de la web de primer nivel está dedicada a la participación ciudadana | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | Los contenidos de la sección de participación se organiza en torno a las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> – Vertedero de Las Lagunas – PGOU – Plan de encauzamiento – Plenos – Juntas de gobierno local – Juntas de mancomunidad – Agenda local 21 – Construyendo Zalla – Obras | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> – No se identifica ninguna herramienta en la página web que permita a la ciudadanía ponerse en contacto con el alcalde o cualquier otro alto cargo del ayuntamiento de forma directa (al menos no se especifica) – Se detectan los siguientes canales como vías para la comunicación directa con el ayuntamiento a través de la web institucional (sin que se identifique quién o quiénes son las personas, áreas, departamentos, etc. que reciben dichas aportaciones): <ul style="list-style-type: none"> • Correo zallainfo@zalla.org para sugerencias y quejas • Correo ordenanzas@zalla.org para recoger comentarios sobre las ordenanzas • Registro de entrada en ayuntamiento (vía web) • Trámite electrónico de quejas, sugerencias y agradecimientos • Solicitud de cita con el alcalde (a través de trámite electrónico) | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | Sí. El portal ofrece información sobre el municipio a través de diferentes secciones como (entre otras): <ul style="list-style-type: none"> – Agenda de los plenos de Zalla – Actas de las juntas de gobierno local – Agenda y actas de las juntas de la mancomunidad – Información sobre las obras que se realizan en el concejo (mapa geoposicionado) – Ordenanzas y normativa – Canal en YouTube con videos de los últimos plenos celebrados – Blog del alcalde de Zalla | |
| <i>Open data</i> | <ul style="list-style-type: none"> – En la web existe una sección denominada "Cifras e indicadores" en la que se hace una descripción sobre algunos aspectos relativos al municipio y su entorno (texto). En esta sección no se detectan datos abiertos descargables para facilitar su reutilización. Acompaña a esta sección un enlace a la web del Eustat con datos estadísticos de Zalla – No se identifica iniciativa de <i>open data</i> y, por tanto, tampoco la existencia de un catálogo de datos en la web en el que se facilite acceso a conjuntos de datos publicados por el ayuntamiento. El acceso a estos datos (por ejemplo archivos pdf con las actas de asambleas) se produce únicamente a través de la navegación por las diferentes secciones del portal o a través del buscador general del portal web | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | <ul style="list-style-type: none"> – No se detecta un canal específico para este fin en la web – Podría considerarse que, para esta finalidad, se podrían usar los siguientes canales disponibles: <ul style="list-style-type: none"> • Correo zallainfo@zalla.org para sugerencias y quejas • Trámite electrónico de quejas, sugerencias y agradecimientos | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | <ul style="list-style-type: none"> – Disponibilidad en la web de buscador de las asociaciones registradas en Zalla (fuera de la sección de participación ciudadana) – No se detecta la existencia de ningún listado ni apartado específico en la web en el que se informe sobre los diferentes órganos participativos a través de los cuales ejercer el derecho a la participación (consejos de barrio, órganos de gobierno participativos...) | |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | Sí. Desde la sección de participación ciudadana se facilita el acceso a los diferentes procesos participativos actualmente en vigor: <ul style="list-style-type: none"> – Plan General de Ordenación Urbana – Plan de Encauzamiento – Agenda Local 21 | |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | <ul style="list-style-type: none"> – La web informa de forma clara acerca de las fases que desde el Ayuntamiento de Zalla se abordan en los diferentes procesos participativos (escuchar+actuar+informar), listando los diferentes cauces disponibles para ejercer el derecho a la participación – Se echa en falta que en algunos proyectos en los que se apela a la participación ciudadana (ejemplo: Plan de Encauzamiento) no se detalle cuáles son los próximos pasos, o en qué momento la ciudadanía se va a poder incorporar a valorar y aportar, a través de qué medios... Actualmente se cumple la fase de información previa a la participación, pero no se detallan las fases del proceso participativo que se espera recorrer (principio a fin y siguientes pasos) | |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | No se identifica en la web no realiza ninguna declaración sobre su nivel de accesibilidad | |


| | |
|---|---|
|  ENTIDAD: Ayuntamiento de Zalla | URL: http://www.zalla.org (junio 2012) |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> – La web está organizada en torno a áreas temáticas (Ayuntamiento, Servicios, Trámites, Recursos, Conoce Zalla, Zallainfo y Participación Ciudadana), para facilitar el acceso a la información – En un segundo nivel jerárquico de organización, la información se va agrupando en torno a secciones más concretas (ejemplo: la sección de servicios se desagrega en los apartados de salud, educación y enseñanza, cultura, juventud, euskara, deporte, área de igualdad, AL21, transportes y circulación) – Asimismo, dispone de 3 grandes bloques de contenido (en portada) "Vivir", "Disfrutar" y "Visitar", en el que se crean accesos directos a algunas de las secciones más destacadas del portal – La identificación de la información sobre participación resulta sencillo: cuenta con presencia en el primer nivel jerárquico de organización del contenido |
| APORTACIÓN CIUDADANA | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | <ul style="list-style-type: none"> – No se detecta – Pleno de 4 de enero de 2012, en el que se acuerda la "ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE UN MODELO O PLAN QUE FAVOREZCA LA PARTICIPACIÓN DE LOS VECINOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL Y ABRA VÍAS DE COMUNICACIÓN Y ACERCAMIENTO DE LOS CIUDADANOS A LOS PROBLEMAS DEL MUNICIPIO" |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – No se identifica norma reguladora sobre los procesos de participación ciudadana en el municipio de Irun, por lo que no se identifica reglamento o regulación al derecho de iniciativa y propuesta ciudadana – Las herramientas para el envío de quejas y/o sugerencias dan respuesta al ejercicio del derecho a la petición, pero no expresamente al de iniciativa y propuesta, a través del cual la ciudadanía (de forma individual o colectiva) podría: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar proyectos de reglamento en materia de la competencia municipal • Solicitar al ayuntamiento que lleve a cabo determinadas actividades de interés público y de competencia municipal • Elevar propuestas de actuación en materia de competencia municipal o de interés local |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | <p>Los procesos participativos abiertos en el Ayuntamiento de Zalla y accesibles a través de su página web responden a ambas fórmulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Posibilidad de ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, avisos...) de forma proactiva, aportando antes de ser invitado por la Administración o cualquier otra entidad u organismo – Participación por invitación a través de las revisiones de propuestas, procesos para aportación de comentarios, elaboración de sesiones presenciales para la deliberación, etc. |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | <p>No existe un espacio específico para esta finalidad, si bien es cierto que es posible realizarlo a través de los diferentes canales habilitados para el envío de sugerencias al ayuntamiento, así como en los procesos de evaluación de los procesos participativos llevados a cabo por el ayuntamiento</p> |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – Correo zallainfo@zalla.org para sugerencias y quejas – Correo info@zalla.org para eventos a difundir – Correo para recoger comentarios sobre las ordenanzas: ordenanzas@zalla.org – Registro de entrada en ayuntamiento (vía web) – Solicitud de cita con el alcalde (a través de trámite electrónico) |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i>, perfiles en redes sociales) | <p>Zallainfo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Facebook: https://www.facebook.com/Zallainfo/app_4949752878 – Twitter: https://twitter.com/intent/user?screen_name=zallainfo |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | <ul style="list-style-type: none"> – Herramientas en la web: la principal herramienta utilizada para la aportación de ideas, sugerencias y quejas, es el correo electrónico. Se echa en falta la posibilidad de consultar en la web cuáles son las aportaciones que hace la ciudadanía, las respuestas que le dan desde el ayuntamiento, y poder establecer "conversación" para realmente facilitar la participación deliberativa – Herramientas fuera de la web (redes sociales): haciendo revisión de las publicaciones e interacciones recientes en ambos canales, se percibe que estos son usados preferentemente con una orientación focalizada en la información y la difusión |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – Alto flujo de información en los procesos de participación actualmente en marcha – Aquellos procesos que se encuentran en un estado más incipiente cuentan con información inicial – Aquellos otros que se encuentran en fases más avanzadas, cuentan con informes intermedios sobre las decisiones que se van tomando a partir de los periodos de consulta y aportaciones, así como informes de evaluación de los procesos participativos |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | <p>No se detecta</p> |
| DEVOLUCIÓN | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | <p>Se ofrece información sobre las fases del proceso participativo, los mecanismos que se están utilizando, y se publican los datos que se van obteniendo, como se puede apreciar en el siguiente ejemplo referido al Plan General de Ordenación Urbana de Zalla: http://www.zalla.org/es-ES/Participacion-Ciudadana/Plan_General_de_Ordenacion_Urbana/Paginas/default.aspx</p> |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | <p>Sí. La web aporta información sobre evaluaciones realizadas de procesos participativos como el de "Construyendo Zalla entre todos y todas". En este tipo de documentos de evaluación se informa sobre aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Valoración de la ciudadanía sobre su participación en el proceso – Sugerencias y propuesta de mejora relativas al proceso participativo – Sugerencias o propuestas referentes a otros temas o proyectos concretos del municipio |

(Tabla 32)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Bilbao


| ENTIDAD: Ayuntamiento de Bilbao | | URL: http://www.bilbao.net (junio 2012) |
|--|---|---|
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | No se detecta un único espacio en la web en la que se aglutine toda la información relacionada con participación ciudadana | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | La participación ciudadana está presente de forma transversal en gran parte de los principales niveles jerárquicos de organización del contenido del portal (ayuntamiento, situación personal, ciudadanía...) | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | Existe un buzón de contacto (formulario web) a través del cual la ciudadanía puede ponerse en contacto con el alcalde. El formulario permite escribir texto ilimitado, pero no adjuntar ningún otro tipo de archivos (imágenes, audio, vídeo, etc. | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | El portal ofrece amplia información sobre aspectos de diversa índole de la vida política, como por ejemplo (entre otros): <ul style="list-style-type: none"> – Datos económico-financieros – Memorias Municipales – Registro de Convenios – Presupuestos Municipales – Transparencia Municipal | |
| <i>Open data</i> | <ul style="list-style-type: none"> – El ayuntamiento publica a través de su web gran cantidad de información como parte de su compromiso de transparencia (ejemplo: cuentas anuales del ayuntamiento) – Esta información no está publicada en formatos abiertos que permitan ser procesados automáticamente y, por tanto, faciliten su reutilización – No se detecta iniciativa de <i>open data</i> y, por tanto, no está disponible un catálogo de datos | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | <ul style="list-style-type: none"> – No se detecta la existencia de un canal creado para esta finalidad – Para esta finalidad se podría usar el servicio "Tu Ayuntamiento te escucha", en el que la ciudadanía puede aportar: <ul style="list-style-type: none"> • Una sugerencia • Una queja • Un aviso o incidencia • Una consulta o remitir una información • Remitir un agradecimiento • Y adjuntar ficheros de hasta 4 Mb | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | <ul style="list-style-type: none"> – Dentro del área municipal Participación y Distritos se ofrece información sobre los órganos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer su derecho a la participación: <ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones • Consejos de Distrito y Comisiones de Trabajo – Asimismo, desde la sección de "situación personal" se hace mención al Consejo Cívico de la Villa de Bilbao, definido como "<i>órgano consultivo y deliberante en materia de desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos, que está integrado por representantes de las principales organizaciones económicas, sociales, profesionales y vecinales</i>" | |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | Sí. Ejemplo: Auzokide Plana , en el que se detalla información acerca de la plataforma tanto en la web como en el foro ciudadano habilitado a tal efecto | |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | No se detecta un abanico amplio de herramientas para participar como ciudadano/a a través de la propia web y, por tanto, tampoco una información específica en la que se explique qué tipo de participación se espera de la ciudadanía y cómo ejercerla a través de la propia web, a excepción de la disponible en la sección " Tu Ayuntamiento te escucha ", en la que el propio diseño del formulario web (sencillo) va guiando al usuario en los pasos que debe dar para poder enviar su queja, sugerencia, o agradecimiento | |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | La web ha obtenido la certificación de Accesibilidad TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803. Esta certificación acredita el cumplimiento del nivel 'AA' en las pautas de accesibilidad, recomendadas por el grupo de trabajo WAI del W3C | |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> – La transversalidad de los contenidos referidos a participación ciudadana hace complicado poder acceder en unos pocos clics de ratón a todos los mecanismos, informaciones... disponibles en el portal, obligando a cambiar constantemente de sección y descendiendo niveles jerárquicos de organización de información para encontrar la información – Se echa de menos un apartado específico en la web en el que se referencie a todos los contenidos disponibles sobre participación ciudadana | |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplan los mecanismos y procesos de la e-participación | Reglamento de Organización de los Distritos y de la Participación Ciudadana . En dicho reglamento no se detecta la especificación de cómo abordar la participación ciudadana a través de medios digitales (e-participación), refiriéndose con carácter general a "medios de información oportunos", entre los que se entiende que tienen cabida los medios digitales (como la propia web del Ayuntamiento de Bilbao) | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – Se regula en el capítulo V del Reglamento de Organización de los Distritos y de la Participación Ciudadana, si bien no se especifica los mecanismos que se pondrán a disposición de la ciudadanía para ejercer dicho derecho a través del uso de canales digitales – Las herramientas para el envío de quejas y/o sugerencias dan respuesta al ejercicio del derecho a la petición, pero no expresamente al de iniciativa y propuesta, a través del cual la ciudadanía (de forma individual o colectiva) podría: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar proyectos de reglamento en materia de la competencia municipal • Solicitar al ayuntamiento que lleve a cabo determinadas actividades de interés público y de competencia municipal • Elevar propuestas de actuación en materia de competencia municipal o de interés local | |


(III). LAS OTRAS BRECHAS DIGITALES

| | |
|--|--|
|  ENTIDAD: Ayuntamiento de Bilbao | URL: http://www.bilbao.net (junio 2012) |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> – Posibilidad de ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, avisos...) de forma proactiva, aportando antes de ser invitado por la Administración o cualquier otra entidad u organismo – Participación por invitación a través de las revisiones de propuestas, procesos para aportación de comentarios, elaboración de sesiones presenciales para la deliberación, etc. |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | No se detecta |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – Buzón de contacto (formulario web) a través del cual la ciudadanía puede ponerse en contacto con el alcalde – Servicio "Tu Ayuntamiento te escucha", en el que la ciudadanía puede aportar: <ul style="list-style-type: none"> • Una sugerencia • Una queja • Un aviso o incidencia • Una consulta o remitir una información • Remitir un agradecimiento • Y adjuntar ficheros de hasta 4 Mb |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | <ul style="list-style-type: none"> – Formulario de sugerencias en el portal de Agenda 21 de Bilbao – Canal en Facebook "InfoBilbao" (definido en el mismo portal web del ayuntamiento como "espacio participativo para la ciudadanía") – Foro ciudadano de Bilbao (Proyectos del futuro) |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | <ul style="list-style-type: none"> – Herramientas en la web: la principal herramienta utilizada para la aportación de ideas, sugerencias y quejas, es el formulario web. Se echa en falta la posibilidad de consultar en la web cuáles son las aportaciones que hace la ciudadanía, las respuestas que le dan desde el ayuntamiento, y poder establecer "conversación" para realmente facilitar la participación deliberativa – Herramientas fuera de la web (redes sociales): haciendo revisión de las publicaciones e interacciones recientes en el canal de InfoBilbao (Facebook), se percibe que prioritariamente es usado con una orientación focalizada en la información y la difusión (entre los que se incluye información sobre decisiones políticas adoptadas). No se detecta conversación entre Administración y ciudadanía, empresas, tercer sector, para deliberar sobre aspectos de interés común |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – En alguno de los procesos participativos abiertos, como es el caso de las Jornadas participativas temáticas, se ha dispuesto en la web de documentación con resúmenes de lo acontecido en las jornadas participativas ya celebradas – Asimismo, en el caso de aquellas jornadas que aún no se han celebrado, se publica información relacionada con la temática a abordar para facilitar el proceso de información de la ciudadanía |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | <ul style="list-style-type: none"> – Sí. Los Consejos Municipales de Distrito. En la web se detalla sus funciones, cómo ponerse en contacto con ellos, normativa relacionada, etc. |
| DEVOLUCIÓN | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> – El principal canal de entrada de aportaciones de las y los ciudadanos detectado en el portal es el formulario de quejas, sugerencias y peticiones Tu Ayuntamiento te escucha. Curiosamente, en este apartado no se especifican los pasos que se dan cuando un ciudadano decide enviar una petición o queja, el recorrido que hará su aportación, quién lo recibe, etc. Parte de esta información está disponible en otra página del portal, en la que se explica el proceso del servicio – Similar sucede con el formulario de sugerencias del proyecto Agenda 21 Bilbao, en el que se invita a participar a la ciudadanía, pero no se informa del procedimiento que seguirá dichas aportaciones, ni se detecta visibilidad de las aportaciones que está haciendo la gente, conversación con la Administración sobre las decisiones a tomar o que se están tomando, información sobre cómo han sido incorporadas dichas aportaciones y cómo se han llevado a cabo... |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> – Se detecta información con resúmenes de las aportaciones extraídas de procesos participativos – Por el contrario, no se detecta documentos de memoria y/o evaluación en el que se analice el grado de satisfacción de la ciudadanía con los procesos de participación |

(Tabla 33)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

| | | |
|---|--|---|
|  | ENTIDAD: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz | URL: http://www.vitoria-gasteiz.org/ (junio 2012) |
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | Sí. El sitio web cuenta con una sección de participación ciudadana en la que se concentra información variada sobre cómo ejercer el derecho a la participación | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | Los contenidos sobre participación ciudadana se estructuran en torno a varios bloques claramente diferenciados: <ul style="list-style-type: none"> – Procesos participativos – Cauces para la participación – Normativa y documentación (Plan Director) – Noticias y actos relativos a participación ciudadana – Órganos participativos (consejos) | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> – Existe la posibilidad de solicitar audiencia pública con el alcalde o alcaldesa, o concejales/as en las que delegue, para ser informados y escuchados respecto a temas de competencia municipal – La web facilita la información necesaria (cauces, normativa que regula el derecho, áreas responsables...), pero no una herramienta que permita enviar comunicaciones directas (vía mail, formulario, etc.) a la alcaldía o responsables de las diferentes políticas municipales | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | Disponibilidad de un apartado dedicado a noticias y agenda de actos relacionados con la participación ciudadana. Dicho servicio ofrece la posibilidad de acceso a hemeroteca y canal de RSS para la automatización del consumo de las actualizaciones producidas en esta sección | |
| <i>Open data</i> | <ul style="list-style-type: none"> – No se detecta iniciativa de <i>open data</i> en el portal del ayuntamiento y, por tanto, tampoco de un catálogo de datos publicados en formatos abiertos y reutilizables – Información publicada por Euskadi Innova apunta a que el ayuntamiento tiene intención de unirse al movimiento del <i>open data</i> para comenzar a publicar datos públicos | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | El ayuntamiento dispone para esta finalidad del Buzón Ciudadano. Tal y como se puede leer: <i>"Si la información de la página no responde a sus necesidades informativas, solicítela a través del Buzón Ciudadano"</i> | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | El portal cuenta con una sección de órganos de participación: Consejos Sectoriales, Consejos Territoriales y Consejo Social dentro del apartado de participación ciudadana. En él, se ofrece información sobre: <ul style="list-style-type: none"> – Los órganos de participación desarrollados en el Reglamento de Participación Ciudadana – Su composición – Normativa relacionada – Información relacionada | |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | La web, dentro de la sección de participación ciudadana, cuenta con un apartado dedicado a informar sobre los procesos participativos activos: <ul style="list-style-type: none"> – Hacia un nuevo modelo de Policía Local – Jóvenes y oferta cultural municipal | |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | En la propia sección de participación ciudadana se aporta información sobre: <ul style="list-style-type: none"> – Las posibilidades con las que cuenta la ciudadanía para participar (procesos, cauces...) – Así como los marcos estratégicos y normativos en los que se desarrollan las experiencias de participación ciudadana llevada a cabo por el ayuntamiento | |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | <ul style="list-style-type: none"> – El sitio web municipal declara que tiene en cuenta las pautas definidas para el nivel doble A de las normas WCAG 2.0 elaboradas por el grupo de trabajo WAI que pertenece al W3C – El código fuente de las páginas cumple con el estándar XHTML 1.0 en su modo transicional, y se maquetan utilizando CSS 2 | |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> – La web está organizada en torno a determinados tópicos (Agenda, Turismo, Perfil del Contratante, Áreas temáticas...), facilitando la búsqueda de información mediante un buscador y un selector de accesos directos – La sección de participación ciudadana es fácilmente identificable a través del atajo de áreas temáticas. Igualmente, en la página principal se encuentra un banner con el título "¿Y tú qué opinas?", que redirige al usuario a la sección de procesos participativos del Ayuntamiento que se encuentran abiertos actualmente | |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | <ul style="list-style-type: none"> – Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz – Plan Director de Participación Ciudadana – Reglamento del defensor/a vecinal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz – Normativa municipal sobre participación ciudadana | |
| REFERENCIAS A LAS TIC Y LA PARTICIPACIÓN | | |
| <ul style="list-style-type: none"> – En el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana (título I, artículo 12) se hace mención específica al papel que debe jugar la web municipal de cara al fomento del uso de las TIC y de la participación ciudadana – En el Plan Director (capítulo de Líneas Estratégicas, punto 8) se menciona explícitamente: <i>"Desarrollar canales y espacios específicos para facilitar la participación de las personas a título individual, aprovechando la potencialidad que ofrecen las tecnologías de información y comunicación para el desarrollo de la participación directa de las personas en los asuntos municipales"</i> | | |

| | |
|---|--|
|  ENTIDAD: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz | URL: http://www.vitoria-gasteiz.org/ (junio 2012) |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | La web recoge información específica sobre el derecho a ejercer la iniciativa y propuesta ciudadana: <ul style="list-style-type: none"> – Presentación de propuesta ciudadana – Presentación de una iniciativa para promover actividades de interés público Ambos trámites (propuesta + iniciativa) se gestionan mediante trámite administrativo, teniendo que realizarse de forma presencial en las oficinas de atención ciudadana. No se detecta posibilidad de ejercer dicho derecho a través de tramitación electrónica completa (actualmente se ofrece el servicio de descargar los formularios que hay que presentar en las oficinas de atención ciudadana) |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> – Posibilidad de ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, avisos...) de forma proactiva, aportando antes de ser invitado por la Administración o cualquier otra entidad u organismo – Participación por invitación a través de los diferentes procesos participativos abiertos para la aportación de comentarios y la deliberación |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | A través del Buzón Ciudadano es posible iniciar un debate en el que se aporte, por ejemplo, propuestas sobre nuevas formas de participar, o de mejorar los procesos actuales |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> – A través de trámites municipales – Petición de información y aclaraciones sobre actuaciones municipales – Solicitud de consulta popular – Petición de audiencia pública – Presentación de propuesta ciudadana – Iniciativas para promover actividades de interés público – Solicitud de intervención del Síndico-Defensor Vecinal – Ejerciendo los derechos ciudadanos – Derechos que permiten a la ciudadanía opinar sobre la gestión en la ciudad – Ejerciendo el acceso a la información pública – Canales de acceso de la ciudadanía a la información municipal – Compartiendo opiniones y experiencias – Buzón Ciudadano: opiniones, sugerencias, problemas... sobre la actividad municipal |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i>, perfiles en redes sociales) | <ul style="list-style-type: none"> – Foros en Internet: discusión y el debate sobre temas de competencia municipal – Canal de Facebook "Parte Hartzea" destinado a la participación ciudadana |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | <ul style="list-style-type: none"> – Se valora positivamente la estructuración de la web del ayuntamiento, facilitando de manera notable la localización de información relativa a la participación ciudadana, así como a los distintos mecanismos habilitados para ella. De alto valor la incorporación de secciones como "Mis derechos ciudadanos", en los que se detallan los derechos de la ciudadanía de cara a su participación – Resulta igualmente destacable la existencia de una herramienta como el Buzón Ciudadano, en la que no solo es posible poder leer de forma pública las consultas de las personas que aportan sugerencias o quejas (y eligen hacerlo público), sino que también es posible leer las respuestas que se dan desde la Administración, así como reabrir el tema, y que otros usuarios puedan opinar tanto respecto a la queja o sugerencia, como de la respuesta dada – Respecto al canal en la red social Facebook, se debe reconocer que su planteamiento es acertado, identificándose publicaciones en las que se ofrece información y se lanzan preguntas e invitaciones a la ciudadanía a participar y ofrecer su opinión. En cambio, se detecta una baja participación, con una comunidad muy baja (en torno a 20 personas, en el momento de la revisión del perfil) realizando seguimiento y participando en este canal |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | La web mantiene actualizada la disponibilidad de información relacionada con las diferentes fases de ejecución de los procesos participativos. Así, por ejemplo, en el proceso sobre jóvenes y oferta cultural municipal , se puede encontrar información de inicio, para comprender el contexto del proceso, así como información sobre las actas de las reuniones, o los documentos presentados en las sesiones de trabajo. Actualmente se encuentra en pleno proceso, por lo que no hay aún disponible información sobre los resultados de todas las fases, o la evaluación del proceso y las codiciones ejecutadas |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | Figura del Síndico-defensor vecinal, definido en la web municipal como " <i>Defensor vecinal en situaciones de desamparo ante actuaciones del Ayuntamiento u otro organismo público</i> ". Dicha figura tiene visibilidad en la web , donde se explican sus funciones y cómo entrar en contacto con este servicio a la ciudadanía: tanto a través de trámite presencial, como electrónico |
| DEVOLUCIÓN | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codiciones, etc.) | Existe amplia información sobre los procesos participativos abiertos, como por ejemplo el proceso del nuevo modelo de policía local , en el que se identifica claramente: <ul style="list-style-type: none"> – Objetivos – Definición de los ámbitos de participación – Fases del proceso – Calendarización de las fases del proceso – Cauces a partir de los cuales poder participar – Información relacionada |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> – En la web está disponible una memoria de ejecución del servicio de participación ciudadana correspondiente al ejercicio de 2010 – Se echa en falta memoria de ejecución de 2011, así como informes de procesos participativos ya cerrados, mostrando cómo han sido incorporadas las aportaciones fruto de la deliberación en la toma de decisiones, evaluación de la ejecución de esas decisiones (asociado siempre al proceso de participación, con un hilo que permita ver todo el proceso que se ha seguido, y el estado actual) |

(Tabla 34)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

|  ENTIDAD: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián URL: http://www.donostia.org (junio 2012) | |
|---|--|
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | El apartado de Participación ciudadana se encuentra en la sección "ciudad". En este apartado se aglutina la información relacionada con participación ciudadana y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | Los contenidos de participación ciudadana en la web se articulan en torno a los siguientes tópicos: <ul style="list-style-type: none"> – Normativa y Plan Director de Participación – Espacios de participación estables – Presupuesto participativo – Experiencias en participación – Asociaciones y registro de asociaciones – Subvenciones – Participación en red – Galería de fotos – Barrios y pueblos fortalecen Donostia-San Sebastián |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | No se detecta |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | La web cuenta con servicios para facilitar las acciones de comunicación e información a la ciudadanía como: <ul style="list-style-type: none"> – Servicio de alertas SMS – Retransmisiones de los Plenos Municipales – Servicio de noticias – Información sobre subvenciones, contrataciones, ordenanzas públicas... |
| <i>Open data</i> | No se detecta iniciativa de <i>open data</i> en el portal web del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián y, por tanto, tampoco la existencia de un catálogo que facilite el acceso a datos publicados en formatos abiertos y reutilizables |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | No existe un canal explícito para este fin, si bien está disponible el canal de Buzón de la ciudadanía , a través del cual es posible realizar cualquier tipo de sugerencia |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | La web ofrece un listado con los espacios de participación estables, en el que se citan algunos de los órganos a través de los cuales canalizar o concentrar la participación ciudadana, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> – Consejo Social – Consejos asesores – Consejo Municipal Igualmente, también cuenta con un registro municipal de asociaciones en el que se pueden realizar búsquedas por tipo de asociación, ámbito en el que trabajan, territorio, etc. |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | <ul style="list-style-type: none"> – Presencia de un apartado en la sección de participación ciudadana titulado "experiencias de participación" en el que se listan diferentes experiencias celebradas en Donostia-San Sebastián – No se logra detectar la existencia de algún proceso participativo abierto. Algunos procesos participativos listados han sido elaborados por ejemplo en 2006, y en otros casos, ha sido imposible determinar el año en el que se han realizado |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | En la sección de Participación ciudadana se realiza una breve declaración de intenciones sobre el convencimiento por parte del ayuntamiento de la necesidad de incorporar a la vida política la perspectiva ciudadana. Posteriormente se enlaza a todos los apartados de contenido relacionados con participación ciudadana, aunque no queda clara una posible conexión entre lo que se ha recogido en las normativas y planes directores existentes en el municipio en esta materia, y cómo se están plasmando a través de mecanismos, canales, procesos, etc. |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | <ul style="list-style-type: none"> – Nivel Triple-A de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0) – Según se declara en el portal web, el código fuente de las páginas cumple con el estándar XHTML 1.0 y se maquetan utilizando CSS |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> – La web se estructura en torno a 4 tópicos o secciones que conforman el primer nivel jerárquico de estructuración de la web (Oficina Virtual, Ayuntamiento, Ciudad y Turismo). Asimismo, acompañan en esta primera página principal un gran número de enlaces con atajos para acceder a algunas secciones como tráfico y transporte, suscripciones al servicio de alertas SMS, callejero o el envío de sugerencias – La sección de "Participación ciudadana" no está visible en la página principal de la web, teniendo que acceder a través del tópico de "Ciudad". Una vez allí, los contenidos son mostrados por orden alfabético, no otorgando ningún tipo de prioridad a ningún contenido (como por ejemplo el de la participación ciudadana). Se echa en falta una mayor visibilidad de esta sección |


| | | |
|--|---|---|
| | ENTIDAD: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián | URL: http://www.donostia.org (junio 2012) |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | <ul style="list-style-type: none"> – Plan Director de Participación Ciudadana – Reglamento de Participación REFERENCIAS A LAS TIC Y LA PARTICIPACIÓN <ul style="list-style-type: none"> – En el Plan Director de Participación Ciudadana se hace referencia a la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías en el fomento de la participación ciudadana, así como su potencial para promover el compromiso directo de la ciudadanía en la vida política local, reforzando el sentimiento de pertenencia a la comunidad. Asimismo, en el apartado 4.1 (estrategias y líneas de actuación) se apunta: "(...) Potenciar el uso de las nuevas tecnologías en los proyectos participativos". "Desarrollar canales y espacios específicos para facilitar la participación de las personas a título individual, aprovechando la potencialidad que ofrece el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación" – En el Reglamento de Participación se menciona el uso de las TIC como canal para prestar el servicio de atención a la ciudadanía, así como herramienta para facilitar el uso de los medios de comunicación municipales. Se hace referencia específica a la web del ayuntamiento como respuesta a: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar las gestiones con la Administración (Administración electrónica) • Ofrecer información actualizada sobre la actividad administrativa del gobierno municipal y la actividad institucional municipal • Establecer un canal de comunicación interactivo Administración-ciudadanía • Fomentar el uso de la firma electrónica – No se detecta la definición de cómo se concretará el uso de las TIC en la mejora de los procesos participativos, más allá de su nombramiento o el reconocimiento de su capacidad como herramienta. Igualmente, las atribuciones a la página web, anteriormente descritas, dan respuesta a una pequeña parte de los procesos participativos (información, comunicación). Se echa en falta un mayor nivel de detalle en la definición de cómo el sitio web municipal, u otras herramientas TIC serán articuladas o puestas para fomentar la participación ciudadana en las diferentes fases de los procesos participativos, compromisos de la Administración en su uso, compromisos de la Administración a la reserva de recursos para garantizar su disponibilidad, etc. | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | No se detecta ningún canal específico para ejercer el derecho a la iniciativa o la propuesta ciudadana a través de la web | |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | No se detectan herramientas para la participación en la web municipal más allá del Buzón de la ciudadanía , que cubriría el derecho a la petición de la ciudadanía (quejas, sugerencias, agradecimientos...) | |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | No se detecta ninguna herramienta creada y puesta a disposición de la ciudadanía con esta finalidad. El único canal disponible que podría utilizarse para estos fines sería el Buzón de la ciudadanía | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | La única herramienta que se detecta para favorecer la comunicación entre la ciudadanía y la Administración es el Buzón de la ciudadanía . A nivel de calidad, debe mencionarse que este tipo de herramientas (formulario web) propicia un tipo de comunicación en el que resulta complicado entrar en procesos deliberativos, no permitiendo tampoco que se hagan públicas las aportaciones de la ciudadanía en la web del Ayuntamiento, las respuestas que envía la Administración a los y las ciudadanas, así como poder valorar estas respuestas por si fuera necesario reabrir la consulta o profundizar en la información aportada | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | No se detecta. El ayuntamiento cuenta con perfiles en Twitter y Facebook en los que, analizando las publicaciones más recientes, se aprecia que tiene una finalidad orientada a la información y la difusión (y no a la generación de conversación con la ciudadanía para la deliberación sobre aspectos municipales) | |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | A nivel de calidad, debe mencionarse que este tipo de herramientas (formulario web del buzón de sugerencias) propicia un tipo de comunicación en el que resulta complicado entrar en procesos deliberativos, no permitiendo tampoco que se hagan públicas las aportaciones de la ciudadanía en la web del ayuntamiento, las respuestas que envía la Administración a los y las ciudadanas, así como poder valorar estas respuestas por si fuera necesario reabrir la consulta o profundizar en la información aportada | |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | Incompleto. En la web nos encontramos procesos participativos como el de la bulevarización de la N-1 en Añorga en los que la información disponible es incompleta | |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | No se detecta | |
| DEVOLUCIÓN | | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | <p>Incompleto. En la web nos encontramos procesos participativos como el de la bulevarización de la N-1 en Añorga en los que la información disponible es incompleta. Tan solo se aportan archivos PDF con los planos de proyecto, echándose en falta información básica como (entre otros):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Estado del proceso participativo (abierto, cerrado) – Fases del proceso participativo – Documentación relacionada y que facilite la comprensión del alcance del tema objeto de debate – Información de proceso (documentación con informes que se van generando durante el proceso participativo en el que se informe sobre las aportaciones que se van recogiendo hasta la fecha) – Información que haga transparente el proceso en el que la aportación ciudadana se integra en la toma de decisiones – Documentación de evaluación (tanto del proceso de participación, como de la ejecución de las codecisiones) | |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | La información más completa al respecto la encontramos en los presupuestos participativos de 2005, en los que se aporta información abundante sobre las fases, así como sobre la información aportada por la ciudadanía, las propuestas seleccionadas, su priorización, y su incorporación al Plan de Presupuestos. Se echa en falta que este mismo ejercicio de transparencia e información se aplique al resto de procesos participativos ya cerrados o actualmente en ejecución | |

(Tabla 35)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Diputación Foral de Bizkaia


| ENTIDAD: Diputación Foral de Bizkaia | | URL: http://www.bizkaia.net (junio 2012) |
|--|--|---|
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | No se detecta | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | No se detecta | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> - La web dispone de un apartado en el que, a través de un formulario web, la ciudadanía puede trasladar a la diputación sus sugerencias, quejas, consultas y comunicaciones. En dicho formulario se permite seleccionar el departamento destinatario del mensaje, entre los que se encuentran Presidencia, Diputado General... - El formulario permite adjuntar ficheros a la queja, sugerencia, comunicación o consulta - No se especifica qué persona (cargo) de cada uno de estos departamentos será el encargado de recibir, ni en qué plazo el ciudadano va a recibir contestación | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | <p>Existe una sección en la web bajo el título de "Bizkaia transparente" en el que se enlaza a los contenidos de la web de la diputación en los que la ciudadanía puede tener acceso a información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre la diputación foral - Relaciones con la ciudadanía y la sociedad - Transparencia económica-financiera - Transparencia en las contrataciones de servicios - Transparencia en materias de servicios y apoyo a municipios | |
| <i>Open data</i> | <ul style="list-style-type: none"> - La diputación publica datos, como por ejemplo en la sección de Información económico-financiera municipal, en la que se distingue entre datos de: <ul style="list-style-type: none"> • Acceso libre (datos no protegidos) • Acceso restringido (datos no protegidos) - Los datos no protegidos (acceso libre) permiten su consulta filtrando a través de una plantilla de consultas y su posterior descarga en formatos propietario (PDF y XLS) - No se detecta por tanto la existencia de una iniciativa de <i>open data</i> ni la de un catálogo en el que se facilite la consulta de los conjuntos de datos publicados por la diputación en formatos abiertos y reutilizables | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | <ul style="list-style-type: none"> - No se detecta un canal específico para esta finalidad - El único cauce digital habilitado en la web para el envío de sugerencias es el formulario para ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, consultas, comunicaciones), ubicado en la sección de "Atención Ciudadana" | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | No se detecta | |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | No se detecta | |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | <p>La única información detectada con esta finalidad es el enlace al buzón de usuarios en el que la ciudadanía puede realizar sus quejas, sugerencias, consultas y comunicaciones. Esta información está disponible en la sección de transparencia, en la que se menciona a la participación ciudadana como uno de los ejes para el buen gobierno, junto a la honradez y la transparencia, echándose en falta el detalle de los cauces y mecanismos que se han habilitado para ello, procesos abiertos actualmente, información sobre los procesos participativos ya ejecutados, etc.</p> | |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Accesibilidad: AA - La declaración de accesibilidad de la web de la diputación versa: "<i>el Sitio Web www.bizkaia.net cumple con la accesibilidad, siguiendo las Pautas de Contenido Accesible en Web 1.0, nivel Doble A y la recomendación XHTML 1.0 haciendo especial hincapié en la separación entre estructura, presentación, contenido y funcionalidad</i>" - Asimismo, se indica que "<i>actualmente existen Sitios Web de la Diputación Foral de Bizkaia que no son accesibles</i>" | |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> - El contenido de la web está estructurado en torno a departamentos de la diputación foral y servicios - La página principal es completada con accesos directos a noticias y destacados, así como a algunos de los servicios de la diputación foral (Boletín Oficial, Turismo, Tráfico, Oferta de Empleo Público...) - En esta página principal está presente una caja con enlaces referidos al servicio de Atención Ciudadana (acceso a formulario de consultas, quejas y sugerencias, listado de direcciones y teléfonos, y enlace a Oficina de Registro y Atención Ciudadana) - No se detecta ninguna sección específica para la participación ciudadana, por lo que la búsqueda de contenido relacionado en la web resulta complicada | |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | No se detecta | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | No se detecta | |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | Solamente es posible participar como iniciativa personal (no por invitación) a través del formulario para ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, consultas, comunicaciones), ubicado en la sección de "Atención Ciudadana" | |

(III). LAS OTRAS BRECHAS DIGITALES

| | | |
|--|--|---|
|  | ENTIDAD: Diputación Foral de Bizkaia | URL: http://www.bizkaia.net (junio 2012) |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | No se detectan herramientas o cauces específicos para esta finalidad. La única forma de hacer llegar una sugerencia al respecto es a través del formulario de atención ciudadana | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | La única herramienta detectada en la web de la Diputación Foral de Bizkaia para el ejercicio de la participación ciudadana es el formulario para ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, consultas, comunicaciones), ubicado en la sección de "Atención Ciudadana" | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | La diputación cuenta con canales en las principales redes sociales: – Facebook – Twitter – Youtube | |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | <p>– A nivel de calidad, debe mencionarse que este tipo de herramientas (formulario web del buzón de sugerencias) propicia un tipo de comunicación en el que resulta complicado entrar en procesos deliberativos, no permitiendo tampoco que se hagan públicas las aportaciones de la ciudadanía en la web, las respuestas que envía la Administración a los y las ciudadanas, así como poder valorar estas respuestas por si fuera necesario reabrir la consulta o profundizar en la información aportada</p> <p>– Respecto a la presencia en redes sociales, el análisis de las publicaciones realizadas en las últimas fechas pone de relieve que su uso se limita, principalmente, a la difusión y comunicación de las iniciativas desarrolladas por la diputación y la actualidad de Bizkaia, y no tanto al fomento de espacios de participación ciudadana para la deliberación de los aspectos políticos</p> | |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | No se detecta información sobre procesos participativos abiertos en la web de la Diputación Foral de Bizkaia, por lo que no es posible evaluar si existen flujos de información apropiados en torno a dichos procesos | |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | No se detecta | |
| DEVOLUCIÓN | | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | No se detecta información sobre procesos participativos abiertos en la web, por lo que no es posible evaluar si están siendo abordados con transparencia | |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | No se detectan informes de ejecución o evaluación de procesos participativos que ya hayan sido desarrollados o en los que se haya visto involucrada la Diputación Foral de Bizkaia | |

(Tabla 36)


**Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas.
Diputación Foral de Álava**

| | | |
|--|---|---|
|  | ENTIDAD: Diputación Foral de Álava | URL: http://www.alava.net (junio 2012) |
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | No se detecta | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | No se detecta | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | Existe una sección en la web en la que se puede acceder al organigrama de la Diputación Foral de Álava, pero no es posible entrar en contacto directo (bien mediante mail, formulario web, etc.) con ninguna de las personas que forman parte del equipo de gobierno | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | <p>– Disponibilidad de una sección titulada "La Diputación" en el que se ofrece información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda política • Organización y funcionamiento • Información económica • Normativa foral • Presupuestos generales <p>– Asimismo, a través de otras secciones como la de "Noticias", se aporta información relativa a la vida política y social de Araba/Álava</p> | |
| <i>Open data</i> | No se detecta iniciativa de <i>open data</i> en la web de la diputación foral y, por tanto, tampoco la existencia de un catálogo de conjuntos de datos en formatos abiertos y reutilizables | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | No se detecta un canal específico para esta finalidad. El único cauce digital habilitado en la web para el envío de sugerencias es el formulario para ejercer el derecho a la petición (quejas, sugerencias, consultas, comunicaciones), ubicado en la sección "Tu opinión" | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | No se detecta | |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | No se detecta | |

| | | |
|--|---|---|
| | ENTIDAD: Diputación Foral de Álava | URL: http://www.alava.net (junio 2012) |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | No se detecta. En la sección "Tu opinión" (formulario para el envío de consultas y sugerencias) no se definen cuáles son las expectativas de participación, ni alternativas al uso de dicho formulario, el proceso que sigue esa consulta o sugerencia, indicaciones a si va a ser contestada o no, etc. | |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | <p>Accesibilidad: WAI AA. Según la declaración de accesibilidad del portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El código HTML y CSS empleado se ajusta a las gramáticas formales para garantizar la correcta visualización de los contenidos en distintos navegadores - Las características visuales del portal han sido definidas mediante hoja de estilos para que el usuario pueda ajustar el texto a sus preferencias - Se ha tenido en cuenta la estructura y la composición semántica del sitio | |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> - El contenido web del portal se organiza en torno a seis grandes secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía • Empresas y profesionales • La diputación • Servicios a la ciudadanía • Araba/Álava • Prensa y actualidad - Posteriormente, en un segundo nivel jerárquico, cada uno de estas secciones se va desglosando en temas, perfiles, facilitando la encontrabilidad de la información - Se echa en falta un acceso al contenido segmentado por perfiles en un primer nivel jerárquico, facilitando así el acceso a contenidos a todos los colectivos - La localización de información sobre participación ciudadana en el portal se ve complicada por la ausencia de una sección específica, así como de una concentración de información en torno a esta temática clasificado por tópicos o temáticas | |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplan los mecanismos y procesos de la e-participación | No se detecta | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | No se detecta | |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | Solamente es posible participar como iniciativa personal (no por invitación) a través del formulario para ejercer el derecho a la petición (consultas y sugerencias), ubicado en la sección de "Tu opinión" | |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | No se detectan herramientas o cauces específicos para esta finalidad. La única forma de hacer llegar una sugerencia al respecto es a través del formulario de "Tu opinión" | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | La única herramienta detectada en la web de la Diputación Foral de Álava para el ejercicio de la participación ciudadana es el formulario para ejercer el derecho a la petición (consultas y sugerencias) | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | No se detectan herramientas para la e-participación fuera de la web de la diputación foral | |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | A nivel de calidad, cabe mencionar que este tipo de herramientas (formulario web del buzón de sugerencias) propicia un tipo de comunicación en el que resulta complicado entrar en procesos deliberativos, no permitiendo tampoco que se hagan públicas las aportaciones de la ciudadanía en la web, las respuestas que envía la Administración a los y las ciudadanas, así como poder valorar estas respuestas por si fuera necesario reabrir la consulta o profundizar en la información aportada. Se trata, pues, de herramientas de aplicación básica de bajo impacto de cara la ejecución de procesos participativos | |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | No se detecta información sobre procesos participativos abiertos en la web de la Diputación Foral de Álava, por lo que no es posible evaluar si existen flujos de información apropiados en torno a dichos procesos | |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | No se detecta | |
| DEVOLUCIÓN | | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | No se detecta información sobre procesos participativos abiertos en la web, por lo que no es posible evaluar si están siendo abordados con transparencia | |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | No se detectan informes de ejecución o evaluación de procesos participativos que ya hayan sido desarrollados o en los que se haya visto involucrada la Diputación Foral de Álava | |

(Tabla 37)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Diputación Foral de Gipuzkoa

| | |
|---|---|
|  ENTIDAD: Diputación Foral de Gipuzkoa (Gipuzkoapartehartzen) | URL: http://www.gipuzkoapartehartzen.net/index.php?lang=es (junio 2012) |
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | <ul style="list-style-type: none"> – La Diputación Foral de Gipuzkoa cuenta con un portal dedicado exclusivamente a la participación ciudadana (Gipuzkoapartehartzen). – Se echa en falta una mayor visibilidad de la web de Gipuzkoapartehartzen desde el portal institucional de la diputación |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | La información del portal dedicado a la participación ciudadana se estructura en torno a los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> – Presentación – Líneas de trabajo – Norma foral – Actualidad – Documentos – Boletines – Contacto |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | <ul style="list-style-type: none"> – Las opciones de contacto directo a través de la web se limitan al contacto con la Oficina de Participación Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Se trata de un formulario simple con campos de identificación del ciudadano y un campo reservado a la descripción del mensaje que se quiere comunicar. – El cauce para ponerse en contacto con el Diputado General, o con los diferentes departamentos, se encuentra en la web general de la diputación, en el apartado de contacto. Este formulario web permite al ciudadano seleccionar: <ul style="list-style-type: none"> • A quién va dirigida la demanda • Tipo de demanda (consulta, queja o sugerencia) • Tópico al que hace referencia la demanda (participación ciudadana, normalización del euskera, igualdad, derechos humanos...) • Modo en el que se quiere recibir respuesta (idioma y soporte) • Modo en el que el ciudadano se quiere identificar (certificado digital, clave operativa, identificación simple...) – Asimismo, este servicio ofrece la posibilidad de consultar el estado de la demanda a través de la introducción de un código de referencia que es asignado a cada una de las demandas – Se echa en falta una conexión entre ambos portales (portal de la diputación foral y portal Gipuzkoa Parte Hartzen), ya que este canal no cuenta con ninguna visibilidad desde el portal de participación ciudadana |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | <ul style="list-style-type: none"> – El portal de participación ciudadana cuenta con una sección de “Actualidad” en la que se comunican informaciones relacionadas con la vida política de la diputación y procesos participativos llevados a cabo en el territorio histórico. Esta sección se encuentra desactualizada, siendo la última publicación de mayo de 2011. – Otra de las opciones para acceder a información sobre lo que acontece en Gipuzkoa es la sección de “Actualidad” de la web de la Diputación Foral de Gipuzkoa. En el momento de la revisión de esta web, habían transcurrido dos meses desde la última actualización de esta sección – A través de otros departamentos, como el de Hacienda y Finanzas, la ciudadanía puede tener acceso a información relacionada con impuestos, presupuestos, fondos europeos transferidos a la diputación... – Como ya se ha comentado con anterioridad en otros puntos de análisis de este portal, se detecta total desconexión entre ambos portales (participación y portal de la diputación), por lo que se produce una desafortunada separación entre los recursos con los que cuenta la diputación en materia de participación y la información y actividad de la propia diputación (necesaria para poder tener criterio para participar) |
| <i>Open data</i> | No se detecta iniciativa de <i>open data</i> en el portal de Gipuzkoa Parte Hartzen |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | No se detecta la disponibilidad de ningún canal en la web que permita hacer peticiones de este tipo. Los únicos canales disponibles, de carácter más general, serían el formulario para establecer contacto con la Oficina de Participación Ciudadana (web Gipuzkoa Parte Hartzen), o el formulario de contacto de la web principal de la diputación foral |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | <ul style="list-style-type: none"> – No. Curiosamente, la web ofrece toda la información necesaria para realizar el registro de entidades para la participación ciudadana, enlaces para realizar el registro a través de Internet y de la sede electrónica, formularios para poder descargar y hacer la inscripción presencialmente, etc., pero no ofrece ningún listado de las entidades para la participación ciudadana que ya están registradas en el territorio histórico – Asimismo, otro de los cauces a través del cual la ciudadanía podría hacer llegar sus peticiones es la Comisión de Peticiones y Relaciones con la Ciudadanía, integrada por las personas representantes de todos los grupos de las juntas generales de la diputación. El acceso a este recurso es imposible a través de la web de Gipuzkoa Parte Hartzen (no tiene visibilidad) |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | El portal dedica la sección “Actualidad” , así como una parte destacada de la portada para hablar de los procesos participativos que están en marcha. Este contenido se encuentra desactualizado , siendo la última publicación registrada en diciembre de 2010. Este hecho no permite, por tanto, saber si desde entonces no se han vuelto a realizar experiencias participativas, o si se trata de un abandono del mantenimiento del portal |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | <ul style="list-style-type: none"> – A través de la sección de “Líneas de trabajo” del portal de participación ciudadana de Gipuzkoa se muestran los diferentes cauces disponibles para la participación ciudadana. Se ofrece la posibilidad de ampliar información sobre cada uno de los cauces, facilitando la comprensión del mecanismo, alcance, etc. Esta información, al igual que el resto del portal, se encuentra totalmente desactualizada, haciendo referencia a eventos ya finalizados o que siguen celebrándose pero de la que no es posible recuperar información actualizada – Dicha desactualización complica que la ciudadanía identifique con claridad cómo puede participar, a través de qué cauces, en torno a qué focos, etc. |

| | | |
|--|---|---|
| | ENTIDAD: Diputación Foral de Gipuzkoa (Gipuzkoapartehartzen) | URL: http://www.gipuzkoapartehartzen.net/index.php?lang=es (junio 2012) |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | Las directrices del portal en materia de accesibilidad son: – Cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del protocolo WAI (Web Accessibility Initiative) , en al menos su nivel AA y parte de AAA. Estas normas tienen una vigencia mundial y están oficialmente reconocidas como estándar de Internet por la W3C (World Wide Web Consortium) – Verificación del cumplimiento de las directrices citadas a través del Test de Accesibilidad Web (TAW) . Esta es una herramienta promovida por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico | |
| Experiencia de navegación | – El contenido del portal Gipuzkoa Parte Hartzen se estructura en torno a las siguientes secciones: • Presentación • Líneas de trabajo • Norma foral • Actualidad • Documentos • Boletines • Contacto – La navegación resulta sencilla a través de los grandes bloques o secciones de contenido. En cambio, prevalece la percepción de abandono del portal, ya que los contenidos publicados no son actuales, o contienen enlaces a herramientas actualmente fuera de servicio – Asimismo, se echa en falta conexión con el portal principal de la Diputación Foral de Gipuzkoa, evitando así la fragmentación y dispersión al intentar tener en un mismo espacio la información y vida cotidiana de la diputación, con los posibles canales y cauces apuntados en la web de participación | |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | – NORMA FORAL 1/2010 , de 8 de julio, sobre participación ciudadana. REFERENCIAS A LAS TIC Y LA PARTICIPACIÓN La única referencia explícita a las TIC en la Norma Foral, se encuentra en el Artículo 24, punto 3, en el que se cita textualmente que: <i>“La Diputación de Gipuzkoa pondrá a disposición de la ciudadanía una página web donde se informe de las actuaciones de interés general que puedan ser objeto de esta Norma. Esta página web informará, con el máximo detalle posible, sobre la red asociativa local, y se impulsará en la página web un espacio donde se puedan presentar ideas, opiniones, sugerencias, foros de debate sobre procesos participativos en marcha y similares”</i> – La revisión realizada de este portal (Gipuzkoa Parte Hartzen) pone de relieve que: • La información sobre las actuaciones de interés general que puedan ser objeto de esta norma ⇒ desactualizado • Información con todo detalle de la red asociativa local ⇒ no se detecta • Espacio donde se puedan presentar ideas, opiniones, sugerencias ⇒ cubierto a través del canal de sugerencias • Foros de debate sobre procesos participativos en marcha ⇒ no se detectan | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | No se detecta | |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | Solamente es posible participar como iniciativa personal (no por invitación) a través del formulario para ejercer el derecho a la petición (consultas y sugerencias), ubicado en la sección de “Sugerencias” | |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | – Disponibilidad de un apartado de sugerencias en el que la ciudadanía puede enviar sus propuestas relacionadas con participación ciudadana a la Oficina de Participación Ciudadana de Gipuzkoa – El formulario web utilizado permite el envío de mensajes sin opción de clasificar el mensaje en torno a temáticas. Asimismo, el formulario no permite adjuntar otro tipo de archivos (imágenes, video, etc.) que faciliten la expresión y el enriquecimiento de la sugerencia | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | Herramientas disponibles en la web Gipuzkoa Parte Hartzen: – Formulario web para el envío de sugerencias a la diputación (sugerencias que son enviadas a la Oficina de Participación Ciudadana) – Cuenta de correo electrónico de la Oficina de Participación Ciudadana | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | No se detectan | |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | A nivel de calidad, cabe mencionar que este tipo de herramientas (formulario web del buzón de sugerencias) propicia un tipo de comunicación en el que resulta complicado entrar en procesos deliberativos (debate público sobre la decisión a adoptar, alternativas, en el que participan directamente las personas o entidades), no permitiendo tampoco que se hagan públicas las aportaciones de la ciudadanía en la web, las respuestas que envía la Administración a los y las ciudadanas, así como poder valorar estas respuestas por si fuera necesario reabrir la consulta o profundizar en la información aportada. Se trata, pues, de herramientas de aplicación básica de bajo impacto de cara la ejecución de procesos participativos | |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | No se detectan procesos participativos abiertos en la web Gipuzkoa Parte Hartzen, por lo que no es posible evaluar si el proceso de flujos de información es el adecuado (información previa a la participación, durante el proceso...) | |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | En la web de Gipuzkoa Parte Hartzen no se detecta información sobre ninguna de las figuras que aparecen recogidas en la Norma Foral : – Comisión Foral para la Participación Ciudadana – Consejo Social para la Participación Ciudadana | |
| DEVOLUCIÓN | | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | No se detecta información sobre procesos participativos abiertos en la web, por lo que no es posible evaluar si están siendo abordados con transparencia | |


| | | |
|---|---|---|
| | ENTIDAD: Diputación Foral de Gipuzkoa (Gipuzkoapartehartzen) | URL: http://www.gipuzkoapartehartzen.net/index.php?lang=es (junio 2012) |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> – En la sección de Actualidad, en la que se enumeran los procesos participativos llevados a cabo por la diputación, se ofrece una información descriptiva muy breve sobre cada uno ellos (ejemplo: Proceso de Reflexión Elgeta 2020). No se detecta en esta sección ninguna información sobre los resultados de estos procesos participativos, documentos de evaluación, memorias de ejecución, etc. – En la sección de Documentación se adjunta información sobre algunas experiencias que han sido clasificadas como buenas prácticas de participación. En algún caso, están disponibles en la web enlaces a documentación en la que se explican las fases que se siguieron en el proceso de participación (poniendo especial énfasis en la metodología). – Se echa de menos que se adjunte documentación en la que se compartan las aportaciones realizadas por la ciudadanía, el proceso por el que se analizó y filtraron esas aportaciones, la identificación de aquellas que han sido tenidas en cuenta e incorporadas a la toma de decisiones, propuestas de mejora del proceso de participación realizadas por las personas involucradas, etc. | |

(Tabla 38)

Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas. Gobierno Vasco: Irekia

| | | |
|--|--|---|
| | ENTIDAD: Gobierno Vasco: Irekia | URL: http://www.irekia.euskadi.net/ (junio 2012) |
| Análisis sobre e-participación en los portales de las administraciones públicas | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | |
| Espacio específico dedicado a participación en la web | El portal Irekia es uno de los portales de Euskadi.net (Gobierno Vasco) y está dedicado plenamente a la participación ciudadana en el Gobierno | |
| Contenidos de participación de la web estructurados en torno a temáticas | <ul style="list-style-type: none"> – La entrada principal a los contenidos y acciones del portal se realizan a través de una selección de temáticas (a modo de puertas de acceso al portal): <ul style="list-style-type: none"> • Lehendakaritza • Emakunde • Salud • Justicia • Turismo, Comercio y Consumo • Medidas contra la crisis y por el empleo • Euskera • Educación • Interior • Cultura • I+D+I • Gobierno abierto y e-administración • Sostenibilidad y Medio Ambiente • Vivienda e Infraestructuras • Euskadi en el exterior – Una vez que se accede a través de estas áreas temáticas, el contenido se estructura en torno a seis secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Preguntas • Propuestas ciudadanas • Propuestas del Gobierno • Agenda • Equipo | |
| Posibilidad de contactar con miembros de la Administración de forma directa a través de la web | En cada una de las áreas temáticas se lista una serie de personas de referencia (implicadas). Cada una de estas personas figura con su nombre y apellidos completos, fotografía, cargo actual, y la posibilidad de seguir la actividad de esa persona en Irekia, acceder a sus datos de contacto (dirección, teléfono, mail, etc.), o bien de ponernos en contacto con ellos/as a través de la plataforma | |
| Existencia de información sobre la vida política de la Administración en el portal | Para cada una de las áreas temáticas existe la posibilidad de acceder a la sección de noticias , donde se actualiza la última información del área (información publicada por la propia Administración pública) | |
| <i>Open data</i> | El Gobierno Vasco cuenta con una iniciativa de <i>open data</i> , denominada Open Data Euskadi que cuenta con visibilidad en el portal de Irekia (pie de la web, junto a otros atajos de acceso a iniciativas que están relacionadas con la participación ciudadana (opendata, transparencia, guía de comunicación abierta, openirekia, ecoeuskadi 2020, directorio de redes y blogs del Gobierno...)) | |
| Disponibilidad de algún canal en la web que permita a la ciudadanía hacer peticiones de datos de carácter público que no hayan sido publicados | <ul style="list-style-type: none"> – El portal de la iniciativa Open Data Euskadi, al que también se puede acceder desde la plataforma Irekia, dispone de un canal de sugerencias y mensajes que permite: <ul style="list-style-type: none"> • Proponer conjuntos de datos nuevos a exponer en Open Data Euskadi • Sugerir posibles usos/servicios que se podrían obtener de los datos – El buzón de sugerencias consiste en un formulario web sencillo con opción a ofrecer los datos personales del usuario para que la Administración le pueda dar respuesta a su sugerencia – En el formulario se indica que “en breve” se recibirá respuesta a la consulta o sugerencia, aunque no se indica cuáles son los plazos en los que van a contestar, qué departamento será el encargado de recibir la sugerencia y dar la respuesta | |
| Disponibilidad en la web de listado de órganos participativos a través de los cuales ejercer derecho a participación | No se detecta en la web listado de órganos participativos (sectoriales, territoriales...) de Euskadi | |

| | | |
|--|---|---|
| | ENTIDAD: Gobierno Vasco: Irekia | URL: http://www.irekia.euskadi.net/ (junio 2012) |
| Información en la web institucional sobre procesos de participación abiertos | La web ofrece información sobre la actividad registrada en Irekia. Estas acciones son clasificadas en tres tipologías: <ul style="list-style-type: none"> – Preguntas de la ciudadanía (respondidas por personal de la Administración) – Propuestas ciudadanas (que pueden ser comentadas por la ciudadanía y por personal de la propia Administración) – Propuestas del Gobierno. (espacio a través del cual el Gobierno anuncia las medidas que va tomando, como por ejemplo la puesta en marcha de planes de acción, y se recoge la valoración de la ciudadanía, así como los argumentos para posicionarse a favor o en contra) | |
| Información sobre las expectativas y formas de participación en la web (instrucciones para usuarios) | <ul style="list-style-type: none"> – Se incluye una sección en la que se explica qué es Irekia, cómo funciona, justificación, escucha activa a través de redes sociales... – Así mismo, se incluye una sección de condiciones de uso en el que se detallan aspectos como el objeto del servicio, condiciones de uso... – En el momento de la revisión de la consulta de este portal, la sección de ayuda del portal no estaba operativa. – Se echa en falta un apartado en el que se expliquen las fases en las que se articula la participación ciudadana a través del portal Irekia. Información relativa, por ejemplo, a cuál es el procedimiento habitual cuando un ciudadano envía una propuesta al Gobierno y esta resulta interesante (¿Es llevada a algún órgano decisorio para valorarla? Y si no es así, ¿es guardada en alguna base de conocimiento para ser tenida en cuenta en un futuro? ¿Se informará al ciudadano si esto ocurriera? ¿Cuántas de esas aportaciones y/o sugerencias ciudadanas se han incorporado ya a la toma de decisiones? ¿Cuáles son y cómo se ha hecho?) | |
| Construcción de la web desde criterios de e-inclusión | Según la declaración de accesibilidad del portal, se han tomado medidas para la <i>"mejora de la accesibilidad y en la elaboración de una nueva política de Accesibilidad para adaptar los portales a las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.0 (WCAG 2.0) establecidas por la WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio W3C (World Wide Web Consortium)"</i> : <ul style="list-style-type: none"> – Uso de estándares SHTML 1.0 para el marcaje de contenido y CSS 2 para el diseño visual – Diseño y maquetación: separación de contenido y presentación, contraste entre los colores de texto y fondo, y uso de unidades relativas – Alternativas al contenido no textual – Navegación sin <i>java script</i> – Asimismo, están disponibles los informes elaborados por el Observatorio de Accesibilidad de los portales de Euskadi.net, en los que se detalla en mayor detalle el grado de accesibilidad del portal (según los requisitos de las WCAG 2.0) | |
| Experiencia de navegación | <ul style="list-style-type: none"> – La navegación resulta amigable, facilitando el acceso a contenidos a través de una organización en torno a áreas temáticas – Asimismo, la página de inicio del portal permite tener acceso a las últimas acciones registradas en la plataforma y filtrarlas en virtud de la fecha de publicación, o el tipo de contenido (noticia, pregunta, propuesta, video, álbum) – En el pie de la página de inicio se muestran accesos directos (10) a otras secciones y portales del Gobierno Vasco relacionados con la plataforma Irekia y la participación ciudadana (Open Data Euskadi, Directorio de Redes y blogs del Gobierno Vasco...) | |
| APORTACIÓN CIUDADANA | | |
| Existencia de una regulación normativa o estrategia sobre la participación en la que se contemplen los mecanismos y procesos de la e-participación | No se detecta | |
| Derecho de iniciativa y propuesta ciudadana en la web institucional | La plataforma Irekia permite a la ciudadanía enviar sus propuestas al Gobierno Vasco (dirigidas a cada una de sus áreas) sin que estas tengan un carácter vinculante (al menos, no se detecta ninguna declaración al respecto en la web). Dichas propuestas pueden ser votadas por otros/as ciudadanos/as, así como añadir argumentos a favor y en contra, y son contestadas por algún miembro del Gobierno Vasco | |
| Posibilidad de participación ciudadana por irrupción y/o por invitación a través de la web | La participación en Irekia se produce a través de dos fórmulas: <ul style="list-style-type: none"> – Preguntas + propuestas ciudadanas = enviadas por iniciativa ciudadana al Gobierno Vasco a través de las herramientas disponibles en la web (formulario web) – Propuestas del Gobierno = información publicada por el Gobierno Vasco en el que la ciudadanía puede votar a favor o en contra, y enviar argumentos a favor o en contra de la propuesta | |
| Espacio en la web destinado a recoger la opinión de la ciudadanía sobre cómo mejorar las herramientas de e-participación o elegir las temáticas a abordar en futuros procesos participativos | La propia herramienta de envío de propuestas ciudadanas puede ser utilizada para este fin, como pone de manifiesto estos ejemplos: ejemplo 1 , ejemplo 2 | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración en la web institucional | Herramientas disponibles: <ul style="list-style-type: none"> – Preguntas + propuestas ciudadanas = enviadas por iniciativa ciudadana al Gobierno Vasco a través de las herramientas disponibles en la web (formulario web) – Propuestas del Gobierno = información publicada por el Gobierno Vasco en el que la ciudadanía puede votar a favor o en contra, y enviar argumentos a favor o en contra de la propuesta | |
| Herramientas disponibles para la participación ciudadana con la Administración fuera de la web institucional (<i>widget</i> , perfiles en redes sociales) | <ul style="list-style-type: none"> – Disponibilidad de aplicaciones móviles de Irekia para poder acceder al portal y sus funcionalidades a través de <i>smartphone</i> (Android, iPhone, iPad) – Asimismo, ofrece un listado con todos los canales 2.0 en los que están presentes las diferentes áreas del Gobierno Vasco – La revisión de las últimas publicaciones de alguno de estos canales, como el perfil de Facebook de Irekia, ponen de relieve que este canal está enfocado principalmente a la difusión de noticias sobre la vida política de Euskadi | |

| | |
|---|--|
|  ENTIDAD: Gobierno Vasco: Irekia | URL: http://www.irekia.euskadi.net/ (junio 2012) |
| Calidad de las herramientas disponibles en la web | <ul style="list-style-type: none"> - La plataforma Irekia supone una buena herramienta de cara a potenciar la comunicación de la ciudadanía con la Administración pública a través del uso de las TIC - Por otra parte, se echa en falta que incorpore una serie de factores que resultan indispensables para hablar del planteamiento de procesos participativos reales - Falta información inicial para que la ciudadanía pueda aportar o al menos valorar si está a favor o en contra. Si existe algún texto (borrador) o material avanzado al respecto, este debería estar disponible o enlazado en este espacio. Dicha información está disponible en otro portal del Gobierno Vasco, pero no está enlazado desde la propuesta de Gobierno publicada en Irekia - Invitación a la participación poco acotada: se solicita a la ciudadanía que aporte su opinión y comentarios, en general, sin especificar en qué ámbitos concretos del decreto se quiere contar especialmente con dicha aportación, o en qué aspectos puede ser incorporadas dichas aportaciones a la construcción o modificación del texto - No hay devolución: a través de la información publicada no queda claro si dicho decreto ya ha sido publicado, si se puede aportar más allá de votar "a favor" o "en contra", si se han recogido aportaciones ciudadanas, cuántas, cuáles son, si se han incorporado al decreto, etc. |
| Proceso de flujos de información en la web institucional | <ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel de flujo de información - Si tomamos como ejemplo una de las propuestas publicadas en Irekia sobre "Cien propuestas para avanzar en el bienestar y el buen trato a las personas que envejecen", se solicita a la ciudadanía que vote a favor o en contra de documento, y que envíe sus argumentos a favor o en contra, con la finalidad de elaborar un documento final de propuestas a través de la participación ciudadana. En dicha propuesta no están disponibles enlaces al documento/s donde poder acceder a los avances que ya se han hecho en este tema. Asimismo, tampoco se especifica con claridad todas las fases del proceso de participación que esperan que se lleve a cabo, ni sus plazos (únicamente se indica que se espera que esta fase de aportaciones finalice a principios del próximo año) |
| Existencia de comisión o cualquier otro tipo de órgano de amparo del derecho a la participación de la ciudadanía (visible en la web) | No se detecta |
| DEVOLUCIÓN | |
| Transparencia del proceso (información sobre el proceso participativo: fases, plazos, ejecución de las codecisiones, etc.) | Como se describe en el apartado "proceso de flujos de información en la web institucional" de esta ficha, no se mantiene una constante de información sobre el proceso participativo |
| Disponibilidad de informes sobre procesos participativos ya finalizados (memorias de ejecución, evaluaciones, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> - No se detecta la posibilidad de filtrar las propuestas del Gobierno según su estado (abierto/cerrado) - En el caso de las propuestas del Gobierno que ya se encuentran cerradas o fuera de plazo de aportaciones, no se identifican las aportaciones extraídas del diálogo con la ciudadanía, cómo ha sido incorporada dicha aportación y deliberación a la toma de decisiones... |

11.4. La participación de la sociedad vasca en las administraciones públicas a través de Internet

En este apartado trataremos de aflorar cuál es el nivel de participación de la ciudadanía en la esfera pública desde una doble perspectiva:

- A través de los indicadores con una orientación más tradicional en los que se analiza la interacción de la ciudadanía con las administraciones públicas a través de Internet para la realización de trámites y gestión de servicios.
- Mediante indicadores en los que se pregunta directamente a la ciudadanía por el grado en que ha participado a través de Internet en aspectos vinculados con la esfera pública (solicitudes de información, quejas, sugerencias, opiniones, etc.), tanto en las estructuras habilitadas por el ente público, como a través de otras estructuras alternativas no institucionales existentes en la Red. Esta información ha sido obtenida a través de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación elaborada en el marco del presente informe extraordinario.

11.4.1. Interacción de la ciudadanía con las administraciones públicas: trámites y gestión de servicios

Una de las primeras preguntas, antes incluso de saber el porcentaje de población que interactúa con la Administración pública a través de Internet, es la de conocer la opinión o la preferencia de la población a la hora de relacionarse con la Administración para la tramitación o gestión de servicios. ¿Prefieren hacerlo de forma presencial o a través de Internet?

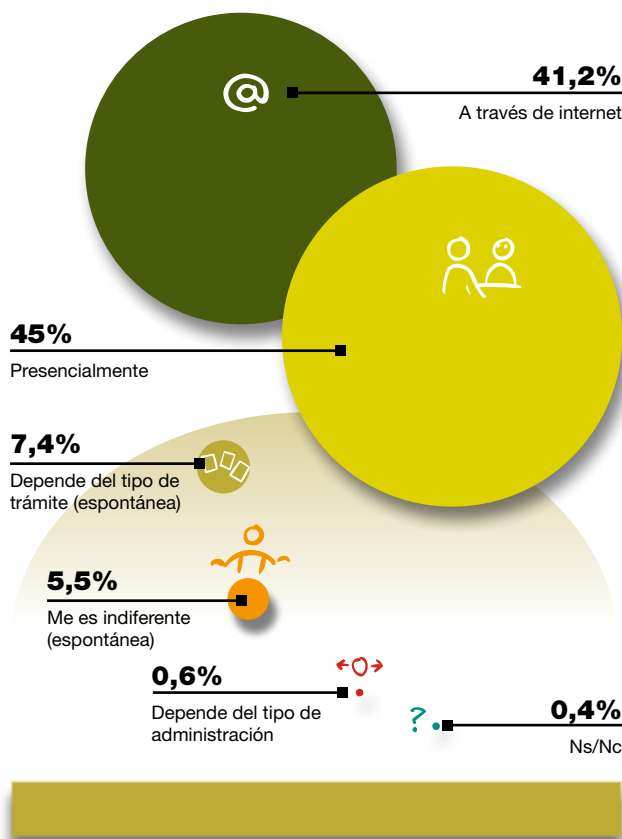
En esta línea, se pregunto a la ciudadanía "**¿Prefiere usted realizar los trámites con la administración a través de Internet o acudiendo a las oficinas?**".

El 41,2% declara que prefiere hacerlo a través de Internet, frente al 45% que afirma que prefiere hacerlo presencialmente.

Un 5,5% de la población encuestada apunta que le es indiferente, y un 7,4% vincula el canal de interacción al tipo de trámite que tenga que gestionar.

(Ilustración 109)

Personas de 16 o más años usuarias de Internet según preferencia de realizar los trámites con la Administración a través de Internet o acudiendo a las oficinas (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Ante la pregunta “¿Ha realizado algún trámite o gestión con al menos una de las administraciones (Gobierno Vasco, diputación foral, ayuntamiento) de Euskadi?”, el 47,1% de la población respondió haber interactuado con alguna de estas administraciones en los últimos 12 meses.

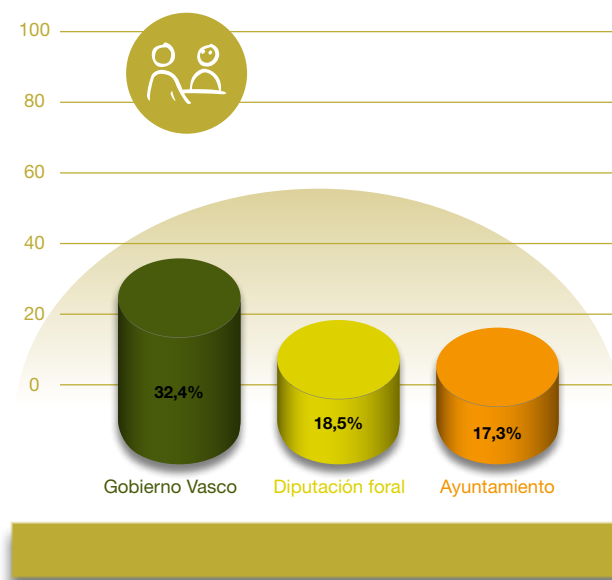
Un análisis en mayor detalle nos permite conocer con qué nivel de la Administración es con el que más participan esas personas que han respondido afirmativamente a la pregunta.

Así, podemos apuntar que el 32,4% de la población encuestada (usuario de Internet) ha realizado algún trámite o gestión con el Gobierno Vasco en los últimos 12 meses.

Por otra parte, el 18,5% de la población declara haber interactuado con la diputación foral correspondiente a través de Internet en los últimos 12 meses. Un porcentaje que disminuye en el caso de los ayuntamientos, con los que el 17,3% de la población afirma haber interactuado por Internet para la realización de algún trámite o gestión en el último año.

(Ilustración 110)

Personas de 16 o más años usuarias de Internet que han realizado un trámite con alguna de las administraciones de Euskadi, por tipo de Administración (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Respecto al grado en el que estas personas que han interactuado con las administraciones públicas a través de Internet han podido realizar esas gestiones a través de Internet de manera satisfactoria, se preguntó a la ciudadanía acerca de: “¿En qué medida está usted satisfecho con la forma en que pudo realizar esta gestión a través de Internet con cualquiera de estas administraciones (Gobierno Vasco, diputación foral, ayuntamiento) de Euskadi?”.

Se solicitó a la población encuestada valorar el grado de satisfacción en una escala de 0 a 10, en el que 0 era totalmente insatisfecho y 10 plenamente satisfecho.

La valoración media que otorga la ciudadanía a su interacción con el **Gobierno Vasco** es de 7,7. Esto se traduce en que el 58,5% de la ciudadanía se muestra muy satisfecha (valores 8, 9 y 10) con la forma en que transcurrió su interacción con la Administración electrónica del Gobierno Vasco, y un 31,2% declaran estar satisfechos (valores 6 y 7) con estos servicios.

La insatisfacción en la interacción con la Administración electrónica del Gobierno Vasco (insatisfecho + muy insatisfecho) se reduce al 4,5% de la población encuestada.

La valoración positiva de las relaciones de la ciudadanía con los canales *online* de las administraciones públicas es superior a medida que aumenta el nivel de proximidad de la Administración.

Así, la valoración media que otorga la población encuestada a sus relaciones con las **diputaciones forales** para la realización de alguna gestión a través de Internet es de 7,8. La distribución de frecuencias nos da información más

detallada sobre esta valoración. El 64,9% de la población considera que su experiencia en la interacción con las diputaciones forales a través de Internet ha sido muy satisfactoria, junto a un 24,6% que declara haber sido satisfactoria.

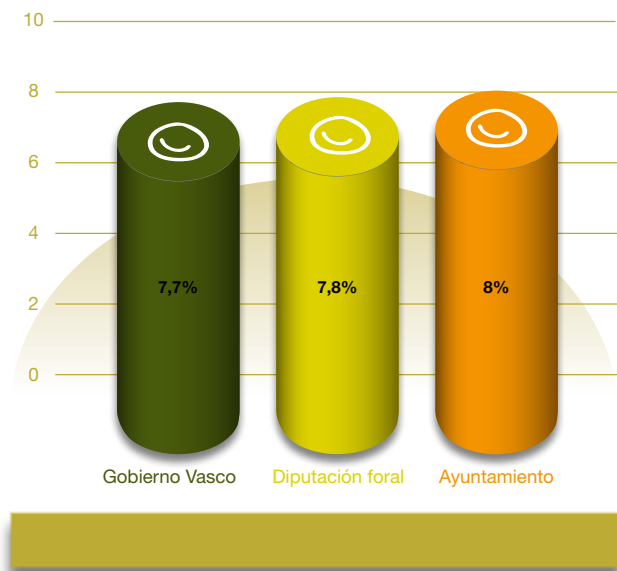
El 5,3% de la población apunta estar insatisfecha con la forma en la que pudo realizar sus trámites con la diputación foral a través de Internet, y un 0,5% muy insatisfecha.

En cuanto a la valoración de la ciudadanía que ha interactuado con los **ayuntamientos** a través de Internet para la realización de algún trámite o la gestión de algún servicio, la valoración media es de un 8.

El 66,7% de la población se muestra muy satisfecha, y el 26,4% califica su experiencia como satisfactoria. Tan solo el 1,8% de la población encuestada califica su interacción a través de canales *online* con los ayuntamientos como muy insatisfecha, y un 0,7% como insatisfecha.

(Ilustración 111)

Valoración media de satisfacción, por tipo de administración, 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

Aunque hemos visto que el porcentaje de población insatisfecha con su relación con las administraciones públicas vascas no resulta alarmante, hemos querido ahondar en el conocimiento de las causas por las que estas personas otorgan una puntuación inferior a 5 puntos (sobre una escala de 0 a 10) a las experiencias en sus trámites y gestiones electrónicas con las administraciones.

Por este motivo, la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación ha preguntado a la ciudadanía **“¿Por qué motivo no le ha parecido satisfactoria su experiencia? ¿Qué aspectos deberían ser mejorados?”**.

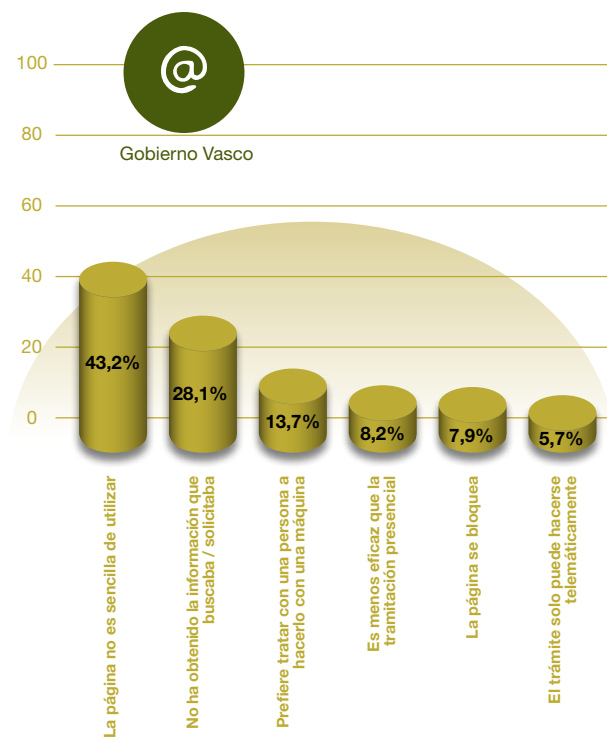
Al tratarse de una respuesta espontánea, se han agrupado las respuestas de la población con los siguientes resultados:

• Motivos por los que no le ha parecido satisfactoria su experiencia con el Gobierno Vasco

En la siguiente gráfica se puede consultar cuáles han sido los seis motivos en los que se puede aglutinar las respuestas de la población. Los dos motivos que registran un mayor porcentaje son la falta de sencillez en el uso de la página (43,2%) y no haber obtenido la información que buscaba o solicitaba (28,1%).

(Ilustración 112)

Personas de 16 o más años insatisfechas con el trámite vía Internet realizado con el Gobierno Vasco. Motivos por los que no les ha parecido satisfactoria su experiencia (%), 2012



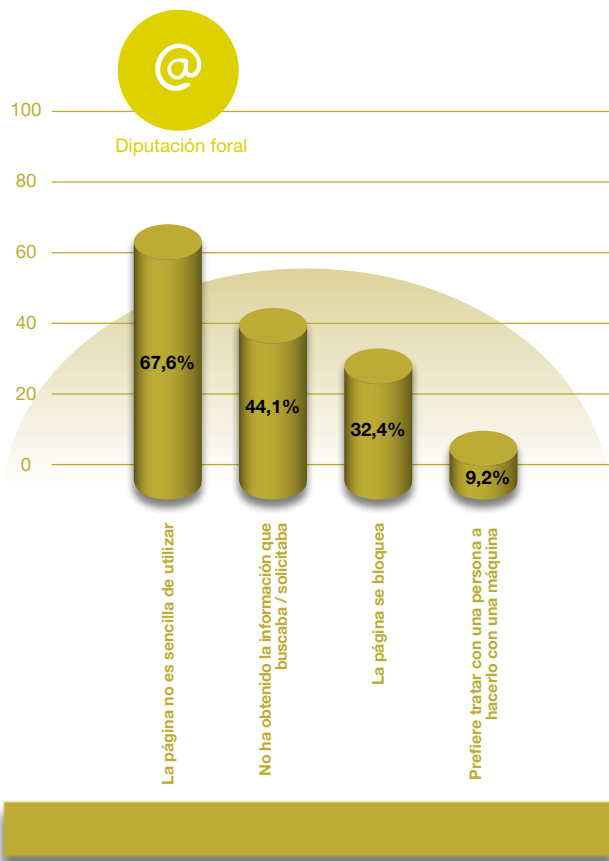
Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

• Motivos por los que no le ha parecido satisfactoria su experiencia con la diputación foral

Al igual que sucedía en el caso del Gobierno Vasco, la falta de sencillez en el uso de la web (67,6%) y no haber obtenido la información que buscaba o solicitaba (44,1%), son los dos principales motivos de origen de una experiencia insatisfactoria en la gestión o tramitación electrónica con las diputaciones forales.

(Ilustración 113)

Personas de 16 o más años insatisfechas con el trámite vía Internet realizado con la diputación foral. Motivos por los que no les ha parecido satisfactoria su experiencia (%), 2012



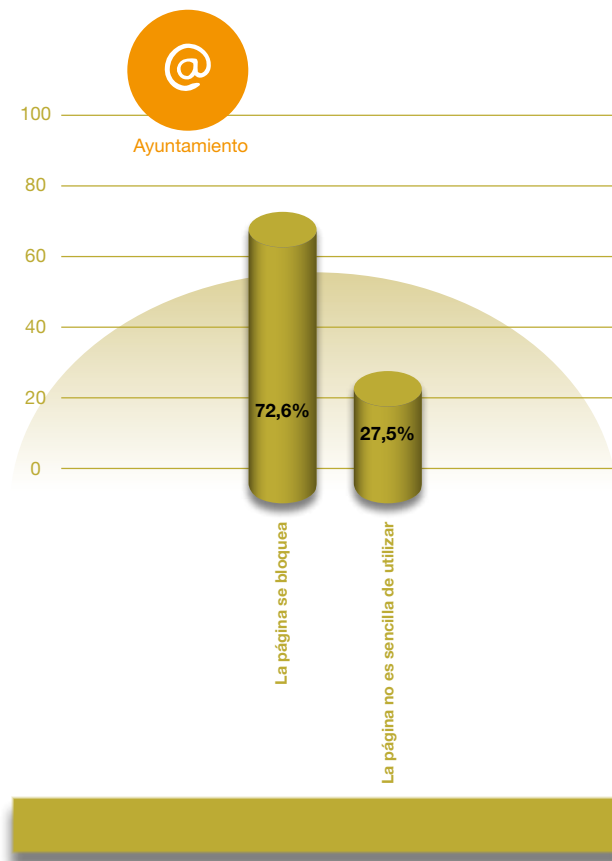
Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

- **Motivos por los que no le ha parecido satisfactoria su experiencia con el ayuntamiento**

El 72,6% de la población apunta a que la página se bloqueaba, y el 27,5% a que la página no era sencilla de usar. En este caso, los posibles problemas técnicos parecen estar por encima de las dificultades derivadas de la usabilidad de la web de los ayuntamientos. En este caso, parece razonable interpretar esta respuesta “la página se bloqueaba” como una orientación de que la gente está apuntando posibles problemas técnicos en el funcionamiento de la web.

(Ilustración 114)

Personas de 16 o más años insatisfechas con el trámite vía Internet realizado con el ayuntamiento. Motivos por los que no les ha parecido satisfactoria su experiencia (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

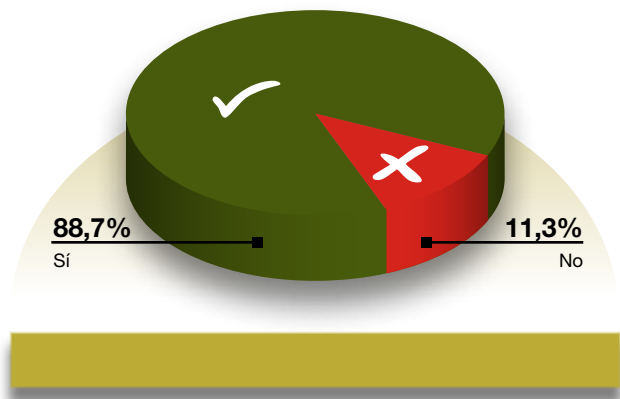
11.4.2. Participación en la esfera pública a través de Internet

¿Participa la sociedad vasca a través de Internet en asuntos relacionados con la esfera pública de Euskadi? ¿Lo hace a través de las webs institucionales, o por el contrario prefiere hacerlo a través de webs no institucionales?

El 88,7% de la población encuestada afirma que no suele participar en asuntos relacionados con la esfera pública de Euskadi a través de Internet, frente a un 11,3% que declara utilizar la red para hacer comentarios o propuestas en redes sociales, webs, foros, blogs, periódicos digitales, etc.

(Ilustración 115)

Personas de 16 o más años según participación a través de Internet en asuntos relacionados con la política de Euskadi, realizando comentarios o propuestas en redes sociales, webs, foros, blogs, periódicos digitales, etc. (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

En cuanto a los canales que suelen utilizar para hacerlo (institucionales o no institucionales), el 69,9% de la población que participa vía Internet en asuntos relacionados con la política de Euskadi prefiere hacerlo a través de webs no institucionales, un 18,2% lo hace indistintamente en uno u otro tipo de portales, y tan solo un 11,9% realiza estos comentarios en webs o perfiles institucionales.

El siguiente paso pretende analizar **el grado en que la población encuestada ha participado en alguna ocasión a través de la web en acciones vinculadas con la participación en la esfera pública**, tales como:

- Solicitar información a la Administración sobre el Gobierno y sus políticas.
- Participar en consultas ciudadanas⁶⁵.
- Realizar sugerencias o propuestas.
- Plantear quejas o reclamaciones.

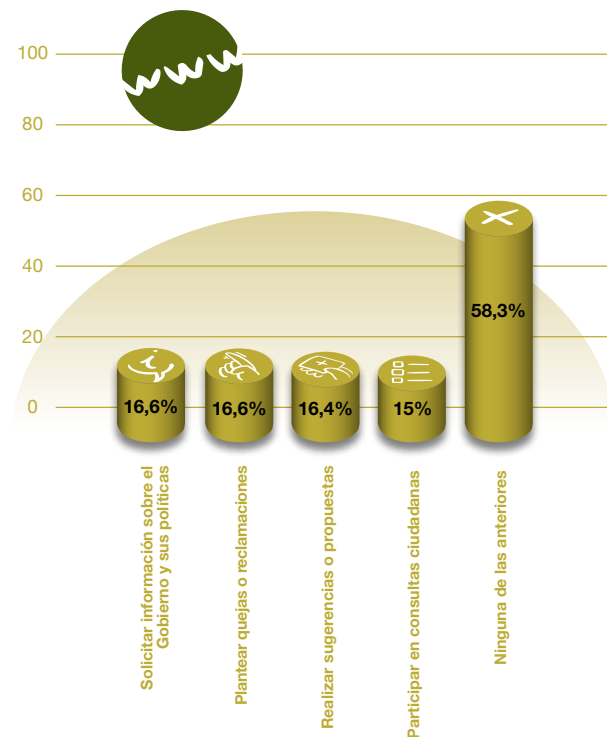
Los datos evidencian que el nivel de participación de la ciudadanía de Euskadi en la esfera pública, a través de las webs institucionales de las administraciones públicas, aún se encuentra en un estado incipiente.

Como se aprecia en la gráfica, tan solo el 16,6% de la población encuestada ha solicitado información sobre el Gobierno y sus políticas a través de este canal en alguna ocasión.

⁶⁵ Nota metodológica: conviene aclarar que, asumiendo un posible desconocimiento entre la población encuestada sobre el alcance real del mecanismo de consulta popular (tal y como se tipifica en la Ley, y se explica en el apartado 11.3.3 del presente informe), cuando se hable de datos sobre la participación de la ciudadanía a través de consultas ciudadanas procedentes de esta encuesta, deberán ser interpretadas como "consultas electrónicas" realizadas a través de algún canal electrónico, encuesta, votación en *websites*. Tanto el Ararteko, como Fundación CTIC (oficina técnica del proyecto) no pueden garantizar metodológicamente que dichas consultas se correspondan con lo tipificado por Ley.

(Ilustración 116)

Personas de 16 o más años que han participado a través de la página web de cualquiera de las distintas administraciones públicas por tipo de acción (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

También el 16,6% declara haber planteado quejas o reclamaciones a través de las webs de las administraciones públicas. Un porcentaje bastante similar al de la población que apunta haber realizado sugerencias o propuestas (16,4%). La participación en consultas ciudadanas, con un 15%, es la acción que registra un porcentaje menor.

Esto representa que el 58,3% de la población nunca ha realizado ninguna de las acciones anteriormente enumeradas.

¿Y cuáles son los motivos para no participar en la esfera pública a través de las webs de las administraciones públicas? Para ahondar más en este conocimiento, se planteó a la población esta cuestión, de forma abierta (respuesta espontánea), para tratar de indexar las principales motivaciones de no participar en la esfera pública a través de los medios anteriormente citados.

La falta de necesidad y la desconfianza son los dos principales motivos que argumentan las personas que declaran no haber participado nunca a través de las webs institucionales en acciones como consultas ciudadanas, solicitud de información, exposición de quejas o sugerencias.

Así, el 58,1% de las personas encuestadas que no han realizado ninguna de estas acciones con la Administración apuntan como principal motivación que “no han tenido motivos o necesidad de realizarlas”. En segundo lugar, y con un 22,7%, se sitúa el motivo “prefiero realizarlas de forma presencial”, y en tercer lugar (10,2%) “desconfío o no utilizo Internet para este tipo de acciones o trámites”.

Tan solo el 3% de las personas encuestadas alega la motivación de que “la participación vía Internet tiene menor utilidad que la presencial”, y un 5,5% el “no disponer de conocimientos suficientes acerca de Internet o sobre cómo realizar esas acciones”.

Hemos visto que la participación a través de determinadas acciones anteriormente enumeradas a través de las webs de las administraciones públicas, parece encontrarse aún en un nivel de desarrollo incipiente. Con la intención de profundizar en la información sobre esta participación, le preguntamos a la ciudadanía en las webs de qué administraciones realizan estas acciones. Es decir, si hemos dicho que un 16,6% de la población ha solicitado en alguna ocasión información sobre temas de gobierno y políticas, ¿en qué nivel de la Administración lo ha llevado a cabo: Gobierno Vasco, diputación foral o ayuntamiento?

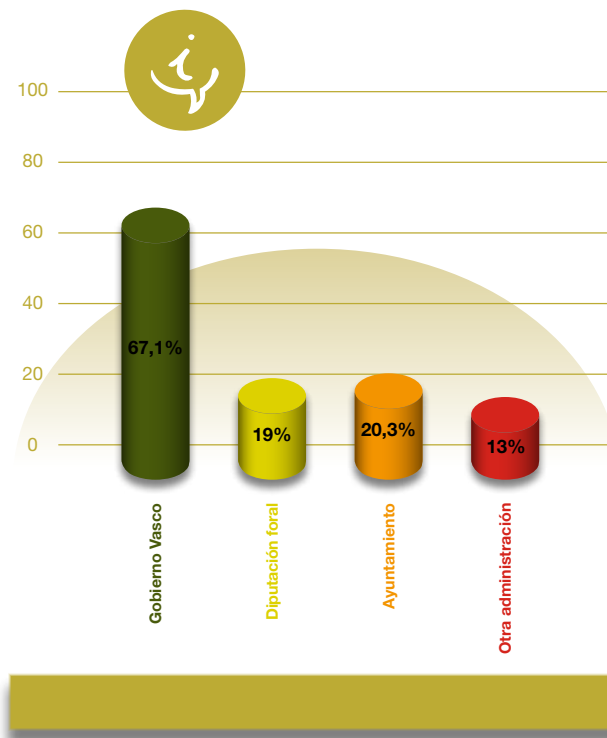
De esta manera, podemos conocer un poco mejor cuál es el nivel de participación de la ciudadanía en la esfera pública de Euskadi a través de las diferentes administraciones de Euskadi. Para ello, realizaremos el análisis a través de las diferentes acciones de participación contempladas en el cuestionario:

- **Solicitar información sobre el Gobierno y sus políticas**

El 67,1% de la población encuestada que ha solicitado información sobre el Gobierno y sus políticas lo ha hecho a través de la web del Gobierno Vasco. En segundo lugar en el *ranking* se encuentran los ayuntamientos. El 20,3% de las personas que han solicitado información sobre el Gobierno y sus políticas lo han hecho a través del portal web del ayuntamiento correspondiente.

(Ilustración 117)

Personas de 16 o más años que han solicitado información sobre el Gobierno y sus políticas por web de la administración en la que ha realizado la solicitud (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

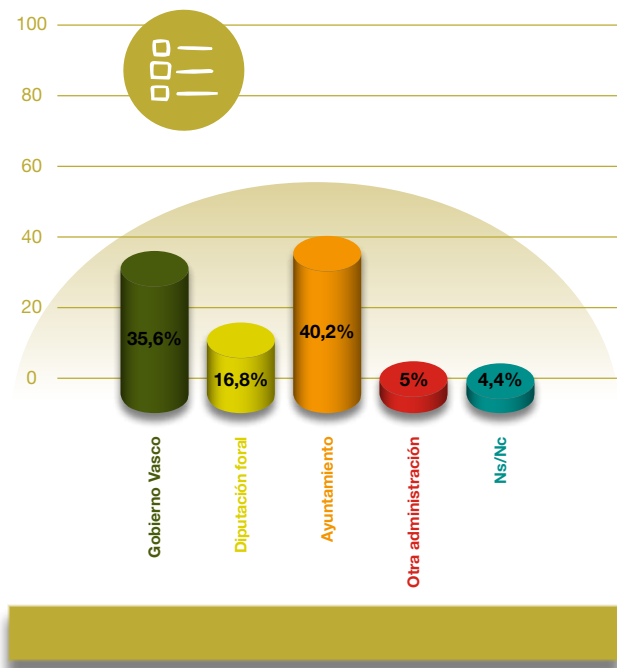
- **Participar en consultas ciudadanas**

El 40,2% de las personas que declaran haber participado en consultas ciudadanas a través de Internet, lo han hecho a través del portal web del ayuntamiento correspondiente. En menor medida, el 35,6% de la población que ha participado en consultas ciudadanas dice haberlo hecho a través de la web habilitada para tal fin por el Gobierno Vasco.

Las diputaciones forales, igual que sucedía en el caso de la solicitud de información, quedan relegadas a un tercer lugar. En este caso con un porcentaje de un 16,8%.

(Ilustración 118)

Personas de 16 o más años que han participado en consultas ciudadanas por web de la administración en la que han llevado a cabo la acción (%), 2012



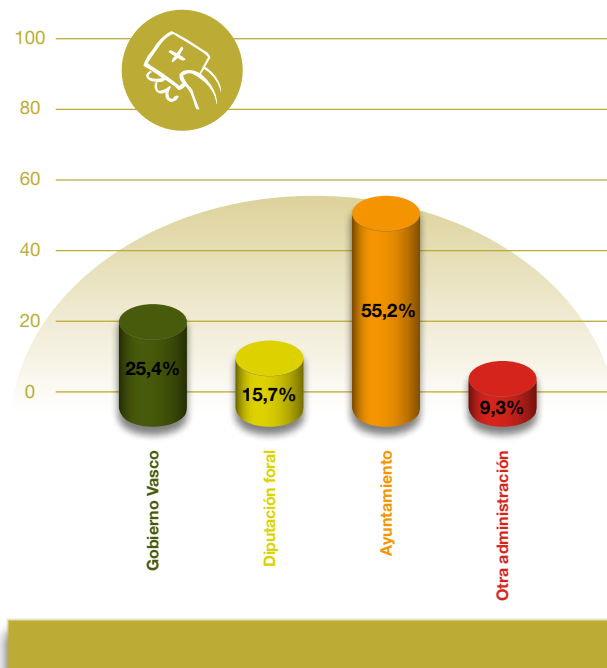
Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

• **Realizar sugerencias o propuestas**

La realización de sugerencias o propuestas a la Administración se vincula de forma importante a la proximidad de las entidades locales. Así, tal y como pone de manifiesto el análisis de datos, el 55,2% de la población que ha realizado sugerencias o propuestas a través de Internet, lo ha hecho en la web de un ayuntamiento. En segundo lugar se encontraría la Administración en su nivel más alto: el 25,4% de la población que ha realizado sugerencias o propuestas a través de Internet las ha dirigido al Gobierno Vasco.

(Ilustración 119)

Personas de 16 o más años que han realizado sugerencias o propuestas por web de la administración en la que han llevado a cabo la acción (%), 2012



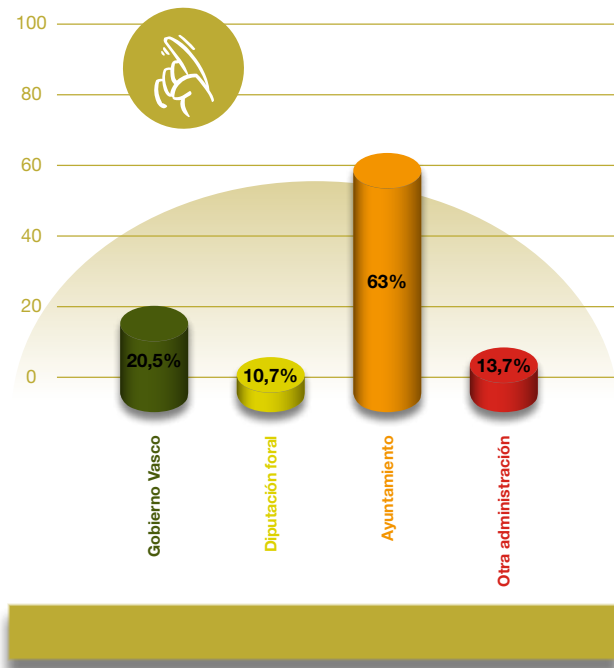
Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

• **Plantear quejas o reclamaciones**

El planteamiento de quejas o reclamaciones está igualmente más asociado a la Administración local y a su proximidad. El 63% de las personas que han planteado quejas o reclamaciones lo han hecho a través de la web de un ayuntamiento, mientras que el 20,5% lo han hecho en la web del Gobierno Vasco.

(Ilustración 120)

Personas de 16 o más años que han planteado quejas o reclamaciones por web de la administración en la que han llevado a cabo la acción (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.

A modo de resumen, y a través del agregado de datos, podemos concluir que **las webs más utilizadas a fin de realizar alguna de estas cuatro acciones** son la del Gobierno Vasco y la de los ayuntamientos, con un 44,5 y un 43,3%, respectivamente. Las webs de las diputaciones forales se posicionarían en un tercer lugar, con un 19,2% de la población que acude a ellas para realizar cualquiera de estas cuatro acciones participativas.

Uno de los criterios que han sido remarcados en las sesiones de trabajo con expertos y expertas realizadas en el marco del presente informe extraordinario, es que la participación ha de ser una vía de doble sentido, con dos direcciones, donde el diálogo establecido entre Administración y ciudadanía no fluya en un único sentido.

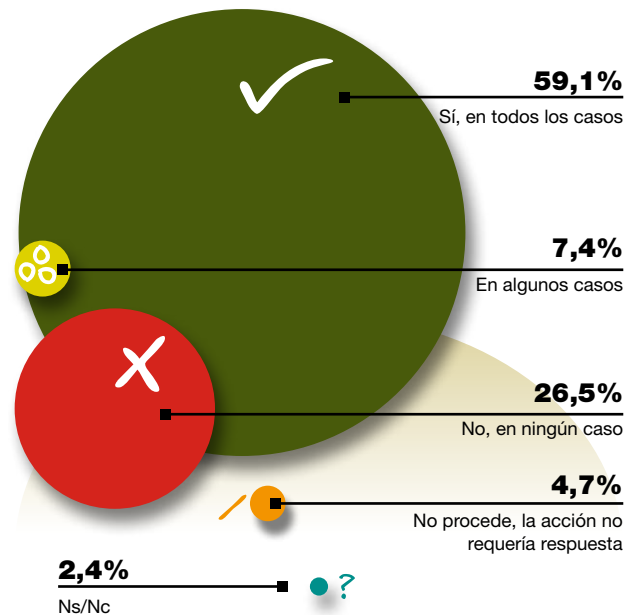
En este sentido, se preguntó a la ciudadanía si **“¿Obtuvo respuesta de la Administración en aquellos casos en los que esperaba recibir respuesta?”**.

El 59,1% de la población que han realizado alguna de las cuatro acciones anteriormente enumeradas declara haber recibido respuesta (en aquellos casos en los que esta era necesaria) de las administraciones en todas las ocasiones. A este porcentaje debemos sumar el 7,4% de la población que afirma haber recibido respuesta en algunas ocasiones (no siempre).

Por el contrario, el 26,5% de la población apunta que nunca ha obtenido respuesta de las administraciones en aquellos casos en los que esperaba recibir una respuesta.

(Ilustración 121)

Personas de 16 o más años que han realizado alguna de estas cuatro acciones con la Administración (solicitud de información, consultas ciudadanas, sugerencias y quejas) según hayan obtenido respuesta de la Administración en aquellos casos en los que esperaban respuesta (%), 2012



Elaboración propia a partir de datos de la encuesta sobre apropiación de las TIC y e-participación del Ararteko, 2012.



Conclusiones y recomendaciones

V
c a p í t u l o

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

12.

Conclusiones

En este apartado se recogen las principales conclusiones que se desprenden del análisis de situación de las brechas digitales de acceso, uso, apropiación y participación en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi.

La elaboración de dichas conclusiones ha sido posible gracias a la extensa información aportada por las variadas fuentes de información cualitativas y cuantitativas (ver detalle en el capítulo Metodología) como: los datos procedentes tanto de fuentes estadísticas externas (Eustat) como de fuentes estadísticas propias y derivadas de los trabajos realizados en el marco de este informe extraordinario (encuesta telefónica dirigida a la ciudadanía + cuestionario sobre participación ciudadana dirigido a administraciones públicas), las entrevistas y mesas de trabajo mantenidas con personas expertas y representantes de los diferentes sectores sociales, la participación en los espacios colaborativos del proyecto, así como las aportaciones a la sesión de trabajo mantenida con el Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko.

12.1. Brecha digital de acceso

1. **Aunque habitualmente la brecha digital de acceso se da por superada, los datos parecen indicarnos lo contrario:** un 34,2% de las familias vascas (con al menos una persona de edad comprendida entre los 16 y los 74 años) no disponen de conexión a Internet.
2. **La disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones en Euskadi, no parece ser el principal motivo de brecha de acceso.** Tan solo el 0,3%

de los hogares que no disponen de conexión a Internet alegan como motivo la falta de cobertura en su zona de residencia.

3. **El elevado coste del servicio figura en último lugar en el ranking de motivos declarados por las familias vascas que no disponen de conexión a Internet.** Dicha clasificación está encabezada por la ausencia de voluntad o necesidad de conectividad, así como por la falta de conocimientos necesarios para su uso.
4. Cuando preguntamos a las personas que sí acceden a las TIC sobre las posibles barreras por las que otras personas no acceden a ellas, la falta de recursos económicos figura como principal motivo. **Por tanto, parece existir una disonancia entre las barreras o inhibidores declarados por las personas que no acceden a las TIC (que declaran como principal motivo de no acceso la falta de interés o necesidad) y la percepción de aquellas que sí lo hacen.**
5. **Una de las tecnologías con mayor penetración entre la población vasca es el teléfono móvil,** siendo capaz incluso de burlar determinados factores que si parecen ejercer como barreras o inhibidores en otras tecnologías. Por ello, debe tenerse muy en cuenta en el desarrollo de herramientas e iniciativas destinadas al fomento de la e-inclusión y la participación en las esferas social y pública a través de Internet.
6. **Edad y equipamiento TIC guardan una estrecha relación.** Los datos a este respecto son contundentes: el 70,7% de las familias con al menos una persona de entre 65 y 74 años no disponen de ordenador y el 73,4% no disponen de conexión a Internet.
7. **La principal barrera de acceso a las TIC entre las personas mayores es la falta de necesidad o deseo de acceder a ellas.** Así, casi el 70% de las

familias con al menos una persona de 65 a 74 años declara este factor como principal motivo de no acceso a Internet.

8. **Otros factores demográficos y socioeconómicos** como el tamaño del hábitat, el sexo, el tipo de familia, el nivel de estudios, la relación con la actividad o el nivel de ingresos mensuales, continúan siendo factores determinantes en las desigualdades de acceso a las TIC en la población vasca.
9. **Los colectivos de personas inmigrantes y personas con diversidad funcional** están ausentes en las estadísticas que nos aportan datos sobre acceso a las TIC, así como en los principales reportes donde se evalúan los logros de las principales políticas generales en materia de sociedad de la información.
10. La consulta a fuentes cualitativas nos aporta una relación de **otros posibles factores que ejercen como barreras o inhibidores de acceso a las TIC entre la población**: la existencia de brecha sociales, la falta de apoyo a determinados colectivos, problemas de accesibilidad y usabilidad, ausencia de interés hacia determinados colectivos en las estrategias comerciales de muchas herramientas TIC, limitaciones funcionales de las personas, gastos de consumo, o la falta de contenidos y/o servicios adecuados para determinados colectivos y grupos sociales.

12.2. Brecha digital de uso

11. **La evolución en el uso de las TIC por parte de la población de Euskadi ha sido constante.** Mientras que en 2006 el 47,4% de la población (con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años) usaba Internet, en 2011 este porcentaje se ha incrementado hasta alcanzar el 65,3%.
12. Actualmente, **el 37,4% de la población de Euskadi (con edad comprendida entre 10 y 74 años) no ha usado Internet en los 3 últimos meses.**
13. **La edad es una de las variables que mayor efecto muestra tener sobre el uso de las TIC.** Esta realidad perdura desde hace años y, aunque progresivamente se va reduciendo la brecha digital de uso entre las personas más mayores, aún existen importantes desigualdades de uso.
14. **Así, el 86,1% de la población mayor de 65 años no es usuaria de ordenador** y el 87,1% declara no haber utilizado Internet en los últimos 3 meses.
15. **En cambio, el teléfono móvil consigue burlar la brecha de uso entre las personas mayores (igual que sucede con la brecha digital de acceso).** Según los últimos datos del Eustat, el 88% de las personas mayores de 65 años de Euskadi declaran usar el teléfono móvil.
16. **La brecha de género en el uso de las TIC en la población de Euskadi se manifiesta principalmente a partir de la franja de edad de 45 a 54 años,** haciéndose más intensa a medida que escalamos en la escala de edades.

17. **Factores como un nivel bajo de estudios (primarios o inferiores) o encontrarse en situación de inactividad (personas paradas),** tienen una relación directa con porcentajes bajos de uso de las TIC entre la población de Euskadi.
18. **Mujeres, personas mayores, personas con estudios primarios o inferiores y personas inmigrantes** son quienes registran frecuencias de uso más bajas de Internet.
19. **El trabajo y los estudios, así como la relación con amigos y familiares** son los ámbitos en los que un mayor porcentaje de personas usuarias de Internet utilizan esta herramienta a diario.
20. **En cuanto a las motivaciones de uso de Internet relacionadas con la búsqueda de información sobre salud, búsqueda de empleo o formación (más directamente relacionadas con el bienestar social de la población),** estas se sitúan en el *ranking* por detrás de otras motivaciones como la búsqueda de información, el uso del correo electrónico, la consulta de medios de comunicación, o el uso de servicios de ocio.

12.3. Brecha digital de apropiación

21. **El 13,5% de la población usuaria de Internet en Euskadi piensa que el uso de Internet o de las TIC no les ha reportado una mejora concreta en ningún ámbito de sus vidas.**
22. **Este porcentaje asciende hasta casi el 20% cuando hablamos de personas mayores.**
23. En función del sexo, **las mujeres perciben un mayor impacto positivo del uso de las TIC** en aspectos como las relaciones sociales, la mejora de su situación laboral, el ahorro de tiempo en la realización de trámites y adquisición de nuevos conocimientos, en la mejora de su formación y en los estudios, así como en la búsqueda de empleo.
24. Un porcentaje elevado de **personas inmigrantes (65,5%)** declara que las TIC han tenido un impacto positivo en sus relaciones personales, en cambio, **no estiman que las TIC les hayan facilitado la búsqueda de empleo o sean origen de una mejora de su situación laboral en Euskadi.**
25. **Mayor frecuencia de uso de Internet y nivel de conocimiento sobre el uso de las herramientas TIC correlacionan con una mayor percepción del impacto positivo de las TIC en los diferentes ámbitos de la vida.**
26. **Los aspectos en los que la población cree que las TIC han supuesto un mayor impacto positivo** son: el acercamiento de las Instituciones a la ciudadanía, la mejora de la calidad de vida y el aumento de la participación de la ciudadanía en las instituciones.
27. **Por el contrario, la mejora de la salud personal y la reducción de las desigualdades sociales** son los aspectos de mejora del bienestar social en los que la población identifica menor impacto positivo del uso de las TIC.

28. Respecto a la percepción sobre la capacitación personal en TIC, **un 15% de la población encuestada declara no estar en posesión de las competencias TIC que demanda actualmente el mercado laboral, y el 25,7% de la población afirma que en caso de necesidad de adquisición de nuevas competencias TIC, no sabría a dónde acudir.**
29. **El 94,5% de la población declara que el aprendizaje sobre el uso de las TIC ha sido en su caso totalmente autodidacta**, si bien el análisis por grupos de edad, nos apunta a que **las personas mayores eligen la opción de formarse a través de cursos o talleres específicos para adquirir competencias TIC.**
30. **El 68,1% de la población afirma que le gustaría sacarle mayor provecho al uso de las TIC, y un 56,6% de la población usuaria de Internet cree que la imposibilidad de utilizar las TIC puede llegar a suponer un motivo de exclusión social.**

12.4. Brecha digital de participación

31. Cuando preguntamos por **las motivaciones por las que la población de Euskadi participa, tan solo el 27% habla de la participación en la toma de decisiones** como motivación. Este porcentaje mantiene una relación directa con la variable edad: a mayor edad, menor motivación por participar en la toma de decisiones.
32. Respecto al impacto personal o comunitario que tiene la participación de la ciudadanía, **un 33,6% de la población cree que su participación resulta poco útil y un 25,9% opina que no tiene ningún efecto.** Por edades, la percepción positiva del impacto de la participación es mayor a medida que escalamos en las franjas de edad.
33. En cuanto a las expectativas futuras de participación, **el 37,4% de la población declara que le gustaría participar más.**
34. Una participación que **el 39,9% apunta que le gustaría que fuera a través de Internet, frente al 28,6% que afirma que le gustaría participar a través de canales presenciales.**
35. Aunque de lo que no cabe duda, tal y como nos muestran los datos, es que las personas que habitualmente usan Internet presentan un mayor interés en los temas socio-políticos y una mayor participación electoral, así como en asociaciones y acciones de voluntariado.
36. **El 11,3% de la población participa en asuntos relacionados con la esfera pública a través de Internet, de los cuales un 69,9% prefiere hacerlo a través de webs no institucionales.**
37. **Respecto a la modalidad para interactuar con los servicios de la Administración, el 41,2% declara que prefiere hacerlo a través de Internet, frente al 45% que afirma que prefiere hacerlo presencialmente.**
38. **Tan solo el 4,5% de la población que ha realizado algún trámite electrónico con alguna administración pública de Euskadi declara haber tenido una experiencia no satisfactoria.** Los principales motivos de insatisfacción son la dificultad de uso de la página web en la que realizaron el trámite y no poder obtener la información que buscaban o solicitaban.
39. En cuanto a las **herramientas de participación ciudadana presentes en los portales de las administraciones públicas vascas analizadas**, las que tienen mayor presencia son los apartados de quejas y sugerencias, los apartados para encuestas y los foros. Se detectan claras deficiencias en el traslado de los procesos participativos a los canales digitales. Los más comunes: falta de información clara y concisa sobre lo que se espera de la ciudadanía, es decir, un claro acotamiento de en qué se quiere que participe y haciendo qué; información de proceso en la que se vaya aportando la información y cómo esta se está valorando; devolución de información, en la que se detalle qué aportaciones se han recogido, cómo se han valorado e incorporado a la toma de decisiones, así como evaluación tanto del proceso participativo como de la ejecución de las actuaciones o iniciativas, políticas, etc. que han sido abiertas a la participación ciudadana.
40. **Las administraciones públicas vascas han comenzado a dar pasos en el fomento de la participación ciudadana, con diferentes niveles de madurez** en función del nivel administrativo (Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos), a través de iniciativas como la apertura de datos públicos, la disponibilidad de canales electrónicos para ejercer el derecho a la petición, accesibilidad web...
41. **Aunque se detecta una carencia importante: la ausencia de un marco normativo específico** en el que se regule la participación de la ciudadanía en las administraciones públicas vascas, y en el que se contemple la participación ciudadana en la esfera pública a través de Internet.

13.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones han sido definidas a partir de la información obtenida en los capítulos anteriores, y como respuesta a las principales conclusiones extraídas.

Dichas recomendaciones han sido estructuradas en torno a dos grandes focos:

- Recomendaciones para el fomento de la e-inclusión en Euskadi.
- Recomendaciones para el impulso de la participación de la ciudadanía en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi.

Las líneas de trabajo propuestas tienen, en ocasiones, un carácter transversal a diferentes políticas públicas y/o colectivos y grupos sociales. Por ello, cada una de las recomendaciones lleva asignado uno o varios departamentos y/o entidades destinatarios pertenecientes a las administraciones públicas vascas que, a juicio del Ararteko, serían los responsables de llevarlas a la práctica⁶⁶.

13.1. Recomendaciones para el fomento de la e-inclusión en Euskadi

1. **Descripción: impulsar la generación de agendas digitales locales** por parte de las entidades locales, alineadas con la [Agenda Digital de Euskadi](#) y resto de políticas internacionales en materia de desarrollo de la sociedad de la información, para acelerar la reducción de las brechas digitales en Euskadi a través de acciones globales implementadas desde lo local.

El Consejo de Gobierno Vasco aprobó (22 de mayo de 2012) la firma de un convenio con EUDEL para acometer el despliegue de las agendas digitales locales dentro de la Agenda Digital 2015 de Euskadi.

En base a ello, se recomienda:

- La apertura de un proceso participativo en el que todas las partes involucradas (gobierno, empresas, ciudadanía y tercer sector) puedan aportar su visión sobre la implementación de estas agendas digitales locales y facilitar la identificación de prioridades y necesidades sociales que deben ser contempladas en cada uno de los grandes ejes de las agendas.
- Un ejercicio de transparencia en la gestión de estas agendas digitales, facilitando la devolución de información a la ciudadanía respecto a:
 - Objetivo escenario (cuantificación de los logros que se desean alcanzar en el periodo de vigencia del programa Agenda Digital 2015).
 - Actuaciones ejecutadas en el marco de dichas agendas digitales.
 - Impacto de cada una de las acciones ejecutadas.
 - Nivel de logro de los objetivos de las agendas digitales locales.
 - Evaluación de impacto de las agendas digitales locales (cómo están afectando al desarrollo territorial, a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y el bienestar social...).

Destinatario/s de la recomendación: Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad, EUDEL.

Ámbito: marco estratégico, desarrollo local.

2. **Descripción: impulsar el acceso a Internet como un derecho fundamental.** Entendiendo que Internet, lejos de ser únicamente una herramienta de trabajo o de comunicación, es actualmente un servicio que puede ser vinculado a la mejora de calidad de vida y el bienestar social, se propone que dentro de las iniciativas legislativas del Gobierno Vasco, se incluya esta.

Recientemente, la [Asamblea General de las Naciones Unidas](#) declaró el acceso a Internet como un derecho humano. Entre los argumentos manejados, el relator especial de la ONU sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión [Frank La Rue](#) apuntaba: *“La única y cambiante naturaleza de Internet no sólo permite a los individuos ejercer su derecho de opinión y expresión, sino que también forma parte de sus derechos humanos y promueve el progreso de la sociedad en su conjunto”*.

Un análisis de las prácticas llevadas a cabo a nivel europeo nos lleva a países como [Finlandia](#), en el que se ofrece 1 Mb de ancho de banda a toda la ciudadanía, convirtiéndose en el primer país del mundo en crear leyes que garanticen el acceso a las conexiones de banda ancha. Entre sus planes figura el reto de ofrecer 100 Mb como derecho legal antes de 2015.

De cara a la garantía del acceso a Internet como un derecho de la ciudadanía en Euskadi, se proponen la puesta en marcha de un bono social TIC que garantice el acceso a equipamiento TIC y conectividad a aquellas personas que cumplan una serie de requisitos como, por ejemplo: familias en las que todos sus miembros se encuentran en situación de desempleo, personas mayores con prestaciones mínimas, personas y familias de rentas bajas, etc. Este bono social que se propone, no solo debería cubrir el acceso o compra de equipamiento, sino que también debería contemplar la reducción del coste de las facturas de servicio (ejemplo: servicio de conexión a Internet) a través de convenios con operadores. En España ya han sido desarrolladas algunas experiencias similares, como el caso de [HOGARTIC](#) en Asturias, en el que se destinaron 10 millones de euros para facilitar el acceso a las TIC (equipamiento y conectividad) a jóvenes de entre 18 y 35 años.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: acceso a TIC, infraestructuras TIC, marco normativo y estratégico, democratización TIC.

3. **Descripción: fomentar la realización de acciones innovadoras y colaborativas para la reducción de las brechas digitales**, a través de concursos de iniciativas que premien la creatividad y permitan el reconocimiento de este tipo de actuaciones.

Un ejemplo de buena práctica (acción innovadora) en esta línea sería el proyecto de “aprendizaje-servicio” [Dinux](#) de Diócesanas Vitoria-Gasteiz. En dicho proyecto, el alumnado del ciclo medio de informática prepara los paquetes de Linux personalizado y lo adaptan a las preferencias del usuario final. Con este tipo de práctica educativa, las instituciones de enseñanza del nivel y especialidad que fuera se reinventa como centro de espacio público mediante proyectos concretos que inciden y se desarrollan en su comunidad de referencia. La escuela

⁶⁶ La nomenclatura y competencias sectoriales de los departamentos del Gobierno Vasco que se citan son consecuencia de la estructura orgánica en el [Decreto 20/2012](#), de 15 de diciembre, del lehendakari, de creación, supresión y modificación de los departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos del ejecutivo configurado tras las elecciones autonómicas del 21 de octubre de 2012.

investiga en las necesidades de la comunidad y aplica sus conocimientos para solventarlas.

Para lograr que este tipo de iniciativas sigan adelante, y que sirvan de espejo para la puesta en marcha de otras posibles ideas innovadoras, se recomienda la visibilidad y el reconocimiento de dichas prácticas, intentando establecer colaboraciones entre diferentes entidades y organismos (público-privados), y tratando siempre que dichas iniciativas partan de la propia ciudadanía (particulares, tejido asociativo...).

Acciones recomendadas:

- Dotar de visibilidad, a través del *Observatorio de Innovación Euskadi Innova*, a la innovación oculta que subyace detrás de las buenas prácticas que están siendo ejecutadas actualmente en Euskadi en materia de e-inclusión, especialmente aquellas que tengan una clara orientación al empoderamiento de la ciudadanía y el trabajo con colectivos desfavorecidos socialmente. Es importante que exista una categoría con entidad propia, relacionada con las TIC y el bienestar y la promoción social, y no limitar la visibilidad a la publicación de noticias de actualidad etiquetadas bajo estos temas o ámbitos de actuación.
- Celebración de convocatorias/concursos de prácticas innovadoras en materia de e-inclusión e inclusión social a través del uso de las TIC. Este tipo de concursos podrían admitir variables como:
 - Premiar las mejores prácticas identificadas a través de la tarea de monitorización y seguimiento propuesta en el punto anterior.
 - Identificar y consensuar aspectos prioritarios de la e-inclusión o la inclusión social a través de las TIC y abrir un periodo de presentación de proyectos (destinado a ciudadanía, tercer sector) sobre cómo abordar dicha realidad, apoyando desde el Gobierno Vasco a la financiación de dichos proyectos.

Destinatario: Gobierno Vasco y ayuntamientos.

Ámbito: acceso a TIC.

4. **Descripción: transformar actitudes**, poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización, trasladando conocimientos y experiencias a la población que actualmente es ajena o rechaza las TIC. Como veíamos en los análisis de las encuestas, un porcentaje importante de la población no usuaria de TIC alega no hacerlo porque “no lo quiere, o no lo necesita, y porque no tiene los conocimientos necesarios”. Es necesario intensificar las iniciativas que aborden las ventajas y oportunidades que suponen las TIC para mejorar su calidad de vida.

En este ámbito, es importante tratar que estas actuaciones de difusión y sensibilización:

- Tengan el mayor alcance posible, llegando al mayor número de personas.
- Contemplen una visión integradora aunque especializada en el trabajo con colectivos y grupos sociales.
- Respeten la diversidad, logrando que esta no se convierta en una barrera para acceder a dichas acciones de sensibilización.

- Aprovechen herramientas de elevada penetración, aceptación y satisfacción en la sociedad, como por ejemplo el teléfono móvil.
- Sean fruto de la colaboración entre las diferentes políticas públicas y las organizaciones no gubernamentales y asociaciones que trabajan con los colectivos y grupos sociales más vulnerables, intentando no solo converger en las líneas de actuación para evitar duplicidades, sino también el ahorro de costes mediante la compartición de recursos.

Acciones recomendadas:

- Realización de sesiones de difusión en centros de personas mayores.
- Celebración de sesiones de difusión y acciones formativas destinadas a tejido asociativo especializadas en el uso de las TIC y la aplicación de las TIC, como herramienta de apoyo para el empoderamiento ciudadano, el bienestar y la promoción social.
- Puesta a disposición de la ciudadanía de espacios físicos que actúen a modo de “centros demostradores TIC”, donde las personas, asociaciones, etc. puedan acudir a conocer, tocar y probar las TIC y conocer posibles aplicaciones reales y de impacto en su calidad de vida o que potencien los diferentes ámbitos de su día a día. Un ejemplo de este tipo de espacios es el *Centro Demostrador de Hogar Digital* de AMETIC⁶⁷, en el que confluyen empresas, ciudadanía e instituciones, y se muestra “en vivo” la integración en el hogar de las TIC desde el foco de la accesibilidad, la seguridad, el ocio, etc.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: acceso TIC, uso TIC, democratización TIC.

5. **Descripción: TIC y aprendizaje a lo largo de la vida.** En la actualidad, y cuando hablamos de TIC y aprendizaje, podemos concluir que nos encontramos en un entorno muy favorable. Existen iniciativas como *Eskola 2.0*, que han logrado avanzar en la igualdad de acceso a TIC en las escuelas y en el acercamiento de las TIC a la comunidad educativa; las universidades se han sumado también al aprovechamiento de las TIC a través de la creación de *campus virtuales*; por otra parte un creciente colectivo de docentes y *expertos/as* están investigando en torno a las TIC y su aplicación al aula; las administraciones públicas dotan de recursos y presupuesto a sus políticas para dar continuidad a los programas de formación del profesorado y dotar de infraestructuras a los centros educativos. Por otra parte, el *Proyecto de Ley de Aprendizaje a lo largo de la vida* del Gobierno Vasco (cuya tramitación decayó por finalización de la IX legislatura) citaba textualmente: “*La rápida evolución de las tecnologías y del sistema productivo demandan una permanente adaptación y redefinición de los aprendizajes, las competencias y las cualificaciones profesionales. Esta situación requiere un nuevo enfoque de la educación y la formación que aborde los nuevos retos de la sociedad del conocimiento*”.

⁶⁷ AMETIC: asociación de empresas de electrónica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y contenidos digitales.

En base a este contexto, y en el marco del Proyecto Ley de Aprendizaje, se realizaban las siguientes recomendaciones:

■ **Hacer transversales las TIC en las programaciones y diseños curriculares de los programas de aprendizaje a lo largo de la vida** enmarcados en el proyecto Ley:

- Programas para la obtención de las competencias básicas y de la titulación académica correspondiente a la enseñanza básica.
- Programas para la obtención de los títulos y certificados de formación profesional.
- Programas destinados a la preparación del acceso a la oferta de formación profesional.
- Programas destinados a la preparación del acceso a las enseñanzas universitarias.
- Programas de cualificación y recualificación profesional.
- Programas de capacitación básica en el uso de las TIC.
- Programas dirigidos a promover la competencia en las lenguas oficiales de la CAPV y en otras lenguas.
- Otros programas que contribuyan al desarrollo de las personas, a su especialización y actualización tecnológica y personal, a su formación cultural, científica y humanística, a la formación de personas mayores y al fomento de ocio activo, así como a favorecer la participación social y ciudadana.

■ **La formación a lo largo de la vida ofertada por las universidades**, debería incluir títulos propios, diplomas de especialización, títulos de experto o de especialista, cursos de extensión universitaria, etc., orientados a nuevos perfiles relacionados con la e-inclusión y la e-participación como:

- Experto en e-inclusión y e-participación.
- Diseño web inclusivo.
- Diseño de plataformas de participación ciudadana.
- Agente dinamizador para la e-inclusión.
- Etc.

■ **Revisión de los mecanismos de reconocimiento de los aprendizajes en materia TIC obtenidos por medio de la experiencia laboral, a través de mecanismos no formales o informales, mediante un dispositivo de reconocimiento, evaluación y acreditación de competencias TIC avanzado.** Actualmente existe la *certificación IT Txartela*, si bien esta se reduce al manejo de herramientas como sistemas operativos, paquetes ofimáticos, correo electrónico, manejo básico y avanzado de Internet, y uso de otras herramientas. Esta certificación resulta de utilidad a la hora de acceder, por ejemplo, a un puesto de trabajo (tanto público como privado), ya que acredita nuestros conocimientos TIC de forma precisa y estandarizada, pero no abarca esas otras habilidades, destrezas, que hoy en día se exigen asociadas a las competencias básicas requeridas para determinados puestos de trabajo y que, en ocasiones, son adquiridas en la práctica desempeñada en el ámbito laboral, o de forma totalmente informal, pero que deben

ser reconocidas. Ejemplo: gestión de redes sociales, generación de contenidos digitales, curación de contenidos, etc.

Destinatario: departamentos de Educación, Política Lingüística y Cultura y de Empleo y Políticas Sociales.

Ámbito: apropiación TIC, empoderamiento digital, aprendizaje TIC, educación, normativa.

6. **Descripción: definición de un marco estratégico sobre las competencias digitales**, en el que se defina el **mapa de competencias digitales de Euskadi** desde una visión integradora. ¿Qué nos está demandando actualmente la nueva realidad social? ¿Cómo le estamos dando respuesta desde la escuela, desde la Administración pública, etc.? ¿Están alineadas las diferentes **visiones sobre competencias digitales** que se manejan en los diferentes ámbitos? ¿Hay opción de agrupar y trazar un mapa de competencias digitales para la sociedad vasca, que se pueda integrar como un instrumento de desarrollo más de la **AD2015**?

El marco estratégico de competencias digitales para la ciudadanía de la sociedad del conocimiento, junto con el mapa de competencias digitales, deberán ir acompañados de **utilidades y recursos**, que faciliten su comprensión y la aplicación al día a día por parte de la ciudadanía a través de herramientas del tipo *SkillAge*, que permite autoevaluar el conocimiento de las TIC aplicado a un contexto laboral.

Ambas propuestas (estrategia, competencias digitales y mapa de competencias como respuesta a los grandes retos de la sociedad del conocimiento) deberán elaborarse desde la colaboración interna de la Administración (entre los diferentes departamentos), y también externa, con el resto de agentes, entidades, organizaciones y ciudadanía de Euskadi. Para ello, se recomienda la puesta en marcha de un **proceso participativo** en el que se favorezca el uso de las TIC, permitiendo ejercer el derecho a la participación tanto de forma presencial como virtual, y con el compromiso por parte del Gobierno Vasco de:

- Informar adecuadamente sobre toda la información relevante acerca de las competencias digitales en Euskadi en la actualidad (información sobre el estado del arte).
- Facilitar de forma clara cuáles son los objetivos de lo que se desea hacer, así como los objetivos del proceso participativo, y lo que se espera de dicha participación.
- Informar puntualmente de los avances del proceso participativo, con rigurosa transparencia en cuanto a las aportaciones que se van realizando y cómo estas se están incorporando a la toma de decisiones.
- Evaluar tanto el proceso participativo como los resultados/impacto de las acciones acometidas, informando en tiempo y forma a todas las personas participantes en el proceso participativo, así como al resto de la ciudadanía.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: marco estratégico, uso TIC, apropiación TIC, competencias digitales.

7. **Descripción: mejorar la visibilidad de todos los instrumentos y herramientas de la iniciativa pública, privada y del tercer sector vinculadas a la mitigación de las brechas digitales.** Una de las debilidades detectadas en el análisis de datos recopilados durante la elaboración del presente informe extraordinario, es que el 25,7% de la población de Euskadi usuaria de Internet declara que, en caso de necesitar adquirir nuevos conocimientos relacionados con las competencias digitales que exige el mercado laboral, no sabrían dónde acudir para adquirir dichos conocimientos. Este dato es especialmente significativo, ya que pone de relieve un doble problema:

- Por una parte, que hay una parte de la población que desconoce la infraestructura existente para la adquisición de competencias digitales, lo cual representa una pérdida de posibilidades importante.
- Y por otra parte, un desaprovechamiento de las infraestructuras y servicios actuales por el desconocimiento de su existencia, ubicación y/o servicios prestados.

En el marco de esta recomendación, se contempla:

- El impulso de redes de trabajo y compartición de recursos.
- Elaboración de un mapa de infraestructuras y servicios para facilitar a la ciudadanía la identificación de dónde poder acudir para adquirir competencias TIC, qué servicios garantizan por ejemplo la atención en múltiples idiomas, la disponibilidad o no de equipos con adaptaciones para personas con discapacidad, etc.
- La publicación de los datos de este mapa de infraestructuras en el [catálogo de datos](#) de la iniciativa Open Data Euskadi, permitiendo así la disponibilidad de dichos datos en formatos abiertos y reutilizables.
- Realización de campañas de fomento de uso de estos datos (mapa de infraestructuras), una vez publicados, para la realización de aplicaciones móviles, visualizaciones, etc., que faciliten su consulta por parte de la ciudadanía.

Destinatario: departamentos de Desarrollo Económico y Competitividad, de Educación, Política Lingüística y Cultura y de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco; Lanbide; Emakunde; diputaciones forales; EUDEL; y tejido asociativo de Euskadi (especialmente el vinculado a los derechos humanos y el trabajo con colectivos en riesgo o en situación de exclusión social).

Ámbito: uso TIC, apropiación TIC, competencias digitales, difusión, sensibilización y divulgación TIC.

8. **Descripción: innovación en los procesos de adquisición de competencias digitales.** En ocasiones, la formación sobre las TIC reproduce modelos tradicionales de formación reglada (espacios, metodología, ratios de alumnado, etc.). De forma complementaria a la estrategia y mapa de competencias digitales señalados en la recomendación número 6, se propone la revisión de las iniciativas públicas destinadas a la formación en materia TIC de la población, así como la incorporación en dicha estrategia sobre las competencias digitales de una propuesta metodológica (no restrictiva; que apunte aspectos a considerar; no obliga, aconseja) consensuada para la adquisición de competencias digitales en el que se atiende a las siguientes realidades:

- **Diversificación de los usos de las TIC.** No todas las personas necesitan las mismas herramientas TIC. No todas estas herramientas TIC conectan con los círculos de motivación e interés de los diferentes colectivos, como por ejemplo sucede con las personas mayores. Es mucho más complicado acercar las TIC a este colectivo si les obligamos a sentarse en una silla frente a una pantalla y un PC para aprender a abrir carpetas, realizar búsquedas a través de un navegador convencional, etc., que si les acercamos a través de aspectos como la salud, la seguridad...
- **Espacios y tiempos.** El formato de clase tradicional, con una hora de duración, alumnado sentado frente a la persona que imparte el curso, etc., funciona con determinadas franjas de edad, niveles de estudio, etc. En cambio, hay bastantes personas que han desarrollado cierto rechazo a estas estructuras formales y rígidas del aprendizaje. Adquisición de competencias TIC, creatividad, diversión, bienestar, calidad de vida, deben ir mucho más ligadas. Y no solo cuando se trabaja con los más pequeños, sino también (y especialmente) con el resto de grupos de edad.
- **Formación a la carta.** Cada persona en cada momento de su vida o situación personal/profesional, etc. demanda una determinada formación. Hay que abrir los programas formativos a la “oferta bajo demanda” (participación de los futuros destinatarios en los planes formativos relacionados con la adquisición de competencias TIC).
- **Multicanalidad.** Es importante atender el aumento de personas usuarias de dispositivos móviles y pensar en formación y aplicaciones para *tablets*, *smartphones* y dispositivos similares.

Destinatario: departamentos de Desarrollo Económico y Competitividad, de Educación, Política Lingüística y Cultura y de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco; Lanbide; Emakunde; y tejido asociativo de Euskadi (especialmente el vinculado a los derechos humanos y el trabajo con colectivos en riesgo o en situación de exclusión social).

Ámbito: uso TIC, apropiación TIC, competencias digitales.

9. **Descripción: intensificar la realización de acciones formativas sobre competencias digitales vinculadas a la inclusión y promoción social.** En el sentido en que, no se trata únicamente de incorporar a la sociedad de la información a esas personas que actualmente están en riesgo o en situación de infoexclusión. La pregunta es ¿qué pueden hacer las TIC, desde una perspectiva de calidad de vida, de igualdad de derechos y promoción social, por esas personas? Esto se traduce en la puesta en marcha, por ejemplo, de talleres destinados a personas desempleadas en las que el contacto con las TIC va ligado a la búsqueda de empleo, o al emprendimiento como alternativa al trabajo por cuenta ajena. Esto también incluye otras posibilidades como las ligadas a los servicios sociales. Por ejemplo: personas inmigrantes, personas refugiadas, personas sin hogar, etc. En este caso el aprendizaje del uso de las TIC debería ir ligado al mejor acceso a los servicios sociales que las administraciones ponen a disposición de estos colectivos, a

mejorar su integración en la sociedad vasca, así como a facilitar el acceso a aquellos canales o agentes que puedan suponer un apoyo en la garantía de sus derechos.

Una buena práctica en este tipo de actuaciones sería, a modo de ejemplo, el *Proyecto START Progressive Learning in a New Culture*. Un programa de formación dirigido a acercar las oportunidades formativas a la población inmigrante de Reino Unido e Irlanda (personas procedentes de Polonia y Lituania). Los contenidos giran en torno a realidades como la búsqueda de empleo, haciendo incidencia en el uso de las TIC.

Este tipo de acciones formativas propuestas implican el cumplimiento, a su vez, de otro tipo de acciones como:

- **La necesaria colaboración entre las diferentes organizaciones, asociaciones...** que trabajan con dichos colectivos y grupos sociales para el aprovechamiento de sinergias y recursos, promoviendo acciones de abajo a arriba, en las que las administraciones públicas garanticen la provisión de recursos que hagan viables este tipo de acciones. Ejemplo: [Helduak Adi](#), red social que integra a organizaciones de personas mayores de Euskadi y que trabajan por la promoción del Plan Integral de Participación de las Personas Mayores.

- También **se requiere la formación de formadores**. Las personas que imparten este tipo de acciones formativas deben tener amplios conocimientos sobre las TIC, pero también y especialmente sobre bienestar, servicios sociales, así como sobre la red de intervención social de Euskadi. En este sentido, se requiere la puesta en marcha de acciones formativas monográficas para formadores TIC de servicios públicos del Gobierno de Euskadi en el que se trabajen conocimientos sobre los servicios de garantía social y la aplicación especializada de las TIC orientadas a la mitigación de las brechas sociales.

- **La formación en TIC deberá intentar atender a la diversidad**. Un ejemplo muy claro al respecto es el de la diversidad lingüística, ya que si no es contemplada, puede suponer de entrada una barrera que aleje a muchos (población inmigrante, personas refugiadas...) de estas actuaciones. La existencia de [portales públicos en la que se dispone de información pública de interés para personas inmigrantes](#), por ejemplo, pierde parte importante de su funcionalidad si solo está disponible en euskera y español. Se recomienda la revisión de los portales públicos en los que se contenga información relevante para este tipo de colectivos, tratando de hacer accesibles dichos contenidos en otras lenguas más comúnmente manejadas por la población inmigrante de Euskadi (especialmente por aquellas personas que acaban de llegar y aún no han podido aprender el euskera o el español).

- **Se deben garantizar los recursos económicos, materiales y organizacionales** para que las asociaciones y entidades que trabajan directamente con estos colectivos puedan tener acceso a los recursos necesarios. Esto no significa duplicar espacios, equipamientos de los locales de las asociaciones, etc. La sugerencia se orienta más bien hacia un trabajo de mapeo, identificación de necesidades y recursos

existentes, y la puesta en marcha por parte del Gobierno Vasco de las herramientas necesarias para permitir un correcto aprovechamiento y la disponibilidad de recursos (tanto a nivel de equipamiento, como de personal especializado en TIC y diversidad). Entre las posibles herramientas, se propone la realización de un mapa de necesidades de las asociaciones y entidades que trabajan con estos colectivos.

Destinatario: departamentos de Desarrollo Económico y Competitividad, de Empleo y Políticas Sociales y de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco; Lanbide; Emakunde; y tejido asociativo de Euskadi (especialmente el vinculado a los derechos humanos y el trabajo con colectivos en riesgo o en situación de exclusión social).

Ámbito: acceso TIC, uso TIC, apropiación TIC, competencias digitales.

10. **Descripción: acercamiento de la e-administración a los colectivos en riesgo o que experimentan brechas digitales** (especialmente personas mayores, personas inmigrantes, personas sin estudios). Como veíamos en el análisis de la encuesta realizada en el marco del presente informe, las principales causas de insatisfacción de la ciudadanía en la interacción con las webs y servicios del Gobierno Vasco son la dificultad de uso en primer lugar, seguido de no encontrar la información que se estaba buscando.

Una revisión a la [Sede Electrónica del Gobierno Vasco](#)⁶⁸, accediendo a través de la categoría de “[asuntos sociales](#)”, nos devuelve un único resultado: “[ayudas de emergencia social](#)”⁶⁹. Un análisis de dicho servicio, desde la óptica de una familia inmigrante sin recursos económicos y nivel educativo bajo, con un nivel de lectura y comprensión del euskera y del español medio-bajo, pone de relieve algunas barreras como (entre otras):

- La encontrabilidad del servicio no resulta sencilla. Si entramos a través de la segmentación de usuarios de “familia” de la web inicial de la sede electrónica, no aparece el servicio de ayudas de emergencia social. Esta solo aparece cuando lo escribimos en el buscador, o entramos a través del perfil de “asuntos sociales”. Salvo que se conozca el nombre preciso del servicio, o se conozca su ubicación, requiere de una navegación por los diferentes perfiles para encontrarlo.

- Claridad de la información básica del trámite bastante limitada. En el apartado de “dirigido a”, donde cualquier persona busca para saber si puede ser beneficiario de las ayudas, nos encontramos el siguiente texto: “*Podrán acceder a las Ayudas de Emergencia Sociales, aquellas personas que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 5 del decreto 4/2011,*

⁶⁸ Revisión realizada en el mes de julio de 2012.

⁶⁹ Las ayudas de emergencia social, tal y como se indica en la web del Gobierno Vasco, son “*prestaciones no periódicas de naturaleza económica y subvencional destinadas a aquellas personas cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos, de carácter ordinario o extraordinario necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de marginación social*”.

de 18 de enero". Si bien la web incorpora enlace a la normativa, resulta realmente complicado para un perfil como el que hemos asumido al hacer la revisión de este servicio, el entender o identificar si se encuentran entre los posibles beneficiarios.

- El acceso a la información está disponible en euskera y en español, dificultando la operación a una familia inmigrante como la de nuestro ejemplo, con medio o bajo grado de lectura y comprensión de estas lenguas.
- Escasa visibilidad de las herramientas disponibles a las que poder acudir para hacer una consulta sobre el trámite según se está intentando realizar. Si bien en la barra lateral derecha existe un banner de acceso al servicio de [Zuzenean](#) (atención ciudadana), no existen referencias claras en las que se explique qué se puede hacer uso de este servicio para hacer algún tipo de consulta.
- Facilidad en la interacción con el servicio: al hacer clic sobre la acción "solicitud", una ventana emergente nos informa de que se trata de un trámite presencial, y nos señala la documentación necesaria que debemos aportar. Una de esas explicaciones cita, textualmente, "se acompañarán los documentos que indica el artículo 16 del Decreto 4/2011, de 18 de enero", obligando de nuevo al supuesto usuario a navegar por toda la ficha de servicio en busca del enlace a dicha normativa, y tener que traducir e interpretar la información que allí se aporta.

Por tanto, y tomando como referencia estas barreras detectadas, se recomienda una revisión de los servicios electrónicos ofrecidos por la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, especialmente aquellos que pudieran estar orientados, o de los que puedan ser beneficiarios, personas en riesgo o en situación de brecha digital y/o social (personas mayores, personas con bajo nivel cultural, personas inmigrantes), tomando medidas para la mejora en:

- **Accesibilidad y usabilidad** de los servicios, con especial atención a la disposición de los contenidos, la opción de poder traducir el contenido de las fichas de servicio a otros idiomas y canales disponibles para dar soporte [online](#) a las personas usuarias, en caso de dudas o de desconocimiento sobre cómo continuar.
- **Traducción, interpretación y simplificación del lenguaje administrativo** (necesario desde el punto de vista de gestión, pero susceptible de ser más cercano y llano de cara a las personas usuarias).
- **Ampliación del catálogo de servicios** (especialmente los relacionados con familias, asuntos sociales y personas en riesgo de exclusión social). Una [búsqueda](#) a través de las opciones avanzadas del buscador de la página principal de la sede electrónica, fijando como criterios (destinatarios): "inmigrantes" y "personas mayores" (buscando servicios para estos colectivos), no nos [devuelve](#) ningún resultado.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: uso TIC, apropiación TIC, usabilidad, accesibilidad.

11. **Descripción: creación de nuevos perfiles profesionales orientados a la e-inclusión.** Se trata de potenciar la aparición de nuevos perfiles dedicados a la e-inclusión. Un ejemplo de buena práctica al respecto sería el proyecto [DAIN](#) (*Digital Activist Inclusion Network*) de Reino Unido, en el que se identifican buenas prácticas de aprendizaje en competencias digitales para formar a activistas digitales que, a su vez, trabajan en comunidad para promover la inclusión digital y estimular el uso de las TIC con la ayuda del voluntariado.

Este voluntariado podría estar formado por personas desempleadas y personal cedido por los programas de responsabilidad social corporativa de las empresas de Euskadi (especialmente aquellas de base tecnológica), con disponibilidad de invertir 2 o 3 horas semanales en acercar las TIC a aquellos colectivos que más lejos se encuentran de ellas (personas residentes en núcleos rurales, minorías étnicas, personas mayores, etc.).

Estos nuevos perfiles no deben ser interpretados como una alternativa a los recursos ya existentes actualmente, sino como un complemento que añade mayor capilaridad y posibilidad de vincular las TIC a las necesidades reales del contexto y de las personas beneficiarias.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco y Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

Ámbito: uso TIC, apropiación TIC, competencias TIC, formación TIC.

12. **Descripción: impulsar el acercamiento de las TIC a las personas mayores.** Es necesaria la intensificación de acciones destinadas a acercar las TIC a las personas mayores. Pese a tratarse de una máxima que ha sido instalada desde hace años en casi todas las políticas de desarrollo social y de sociedad de la información tanto [de Euskadi](#), como [del ámbito europeo](#), actualmente (y tal y como se ha mostrado en el presente informe extraordinario), continúan existiendo claras brechas digitales vinculadas a la edad de las personas.

Las recomendaciones para optimizar las capacidades y competencias de las personas que envejecen se orientan hacia:

- Facilitar el acceso a nuevos aprendizajes relacionados con el envejecimiento activo y las TIC, a través de cursos y acciones formativas regladas y no regladas, [escuelas de la experiencia](#), etc.
- El fomento de actuaciones intergeneracionales en las que mayores y jóvenes compartan el proceso de aprendizaje de las TIC mediante el intercambio de conocimientos y experiencias, como el caso del [Proyecto Silver](#) de estimulación del aprendizaje de las TIC para mayores en la Unión Europea.
- El aprovechamiento de tecnologías emergentes como *tablets*, *smartphones* de última generación, consolas que permiten la interacción a través del movimiento, etc. para vencer el rechazo y la resistencia hacia lo "digital" por criterios como la dificultad, el miedo a estropear algo, etc., y su incorporación al ámbito doméstico.
- Realización de proyectos que permitan la visibilidad de lo que se está trabajando actualmente y que fomenten el trabajo colaborativo y los usos avanzados

de las TIC por las personas mayores. Un ejemplo en esta línea de trabajo sería el proyecto nacional *Mayores con Iniciativa*, en el que a través de la colaboración entre centros residenciales y asistenciales de mayores, telecentros y centros de acceso público a Internet, asociaciones de mayores y entidades de apoyo a este colectivo, se ha dado *visibilidad* a iniciativas innovadoras en este ámbito, sirviendo de motivación para la continuidad de estas actuaciones y el emprendimiento de nuevas iniciativas en otros puntos geográficos.

- Creación de contenidos digitales y espacios en la red destinados específicamente a las personas mayores. Un ejemplo de contenidos de este tipo podría ser *SOCIAL TV*, un proyecto coordinado por *Cruz Roja* y que supone un punto de encuentro para personas mayores al que pueden acceder a través de sus televisores para comunicarse con amistades, familiares, etc., informarse de la actualidad, realizar actividades de ocio y entretenimiento y compartir experiencias.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: acceso TIC, uso TIC, apropiación TIC, personas mayores, competencias digitales, contenidos digitales.

13. **Descripción: fomentar la autonomía personal de las personas con diversidad funcional y personas dependientes a través de las TIC.** Se trata de garantizar que las personas puedan incrementar su autonomía personal a través de la aplicación de las TIC en su día a día, mediante el desarrollo por ejemplo de ambientes inteligentes, interoperabilidad entre dispositivos, teleasistencia, telemedicina... Esto supone el compromiso de todas las partes involucradas, por lo que se recomienda que el Gobierno de Euskadi lidere (como garante de los derechos de estas personas) la colaboración entre los diferentes agentes que están trabajando actualmente en estas temáticas (universidades, centros tecnológicos, empresas privadas, organizaciones específicas de colectivos con diversidad funcional, tejido asociativo, y el propio Gobierno Vasco), al objeto de situar a las personas con diversidad funcional y personas dependientes en el centro del proceso de investigación y desarrollo.

Las recomendaciones a este respecto son:

- Promover espacios de reflexión y análisis entre las empresas, el tejido asociativo y las personas con diversidad funcional y personas en situación de dependencia, conocedores de las necesidades específicas de los diferentes colectivos.
- Lograr que las innovaciones resultantes de estos procesos de I+D+i sean apoyados en su transición hacia el mercado y lleguen a la población beneficiaria. Para ello, se propone apoyar a estos colectivos en la adquisición de dispositivos, infraestructuras tecnológicas, etc., a través de ayudas económicas que faciliten su autonomía y la configuración de espacios asistidos inteligentes en sus propios hogares.
- Estimular al sector TIC de Euskadi a través de incentivos, acciones de sensibilización, difusión sobre las

oportunidades de negocio, etc., para la especialización y desarrollo de herramientas, aplicaciones, etc., destinadas a las personas con diversidad funcional que faciliten el cumplimiento de su derecho a la igualdad en el acceso a la sociedad de la información.

- **Mayores incentivos fiscales**, destinados a las actividades empresariales o sociales, para la inversión en I+D+i, que contemple la búsqueda de alternativas en el caso de la inversión empresarial no tenga un retorno fiscal a corto plazo. Este tipo de ayudas, no solo supone un impulso a la actividad innovadora por parte del tejido empresarial, sino que también ayuda a paliar el descenso del presupuesto que las administraciones públicas dedican a este fin en época de crisis.
- Elaboración de catálogos de productos TIC accesibles en Euskadi, al igual que existen otras *guías o catálogos de recursos* en el caso de las ayudas técnicas y prestaciones para personas con discapacidad. Dicho catálogo debería ofrecer información por áreas temáticas, palabras clave, distribuidor/es, existencia de ayudas que permitan beneficiarse de descuentos o exención de pago en su adquisición, etc.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: acceso TIC, uso TIC, apropiación TIC, diversidad funcional, dependencia, I+D+i.

14. **Descripción: intensificar la capacitación TIC en los programas de formación ocupacional.** Actualmente las TIC están presentes en la práctica totalidad de los sectores productivos, por lo que su uso resulta imprescindible para cualquier persona (a corto o medio plazo, según puestos de trabajo) que desee acceder a un empleo actualmente. Por ello, se recomienda:

- La **incorporación de formación en el uso de herramientas TIC** (adaptada a las diferentes necesidades de los sectores productivos y del alumnado) en todas las acciones formativas orientadas a la inserción en el mercado laboral de las personas desempleadas (de forma transversal a todas las áreas formativas).
- Asimismo, se recomienda incrementar la **oferta de formación en materia TIC y perfiles profesionales TIC** para desempleados, especialmente las destinadas para personas desempleadas con algún tipo de diversidad funcional. Actualmente, al realizar una búsqueda de oferta formativa⁷⁰ en el portal de empleo vasco (*Lanbide*) relacionada con las TIC, filtrada por destinatarios (personas con discapacidad), el **resultado devuelto** es de 0 cursos.

Destinatario: departamentos de Empleo y Políticas Sociales y de Desarrollo Económico y Competitividad.

Ámbito: apropiación TIC, competencias TIC, empleo.

15. **Descripción: fomento de un uso seguro de Internet desde una visión global e integradora:**

- Trabajando tanto con menores, como con el resto de la comunidad educativa (profesorado, padres y madres) desde la difusión, la sensibilización y la formación.

⁷⁰ Fecha de la búsqueda realizada en el portal www.lanbide.net: julio de 2012.

- Persiguiendo el compromiso de la creación de una web más segura por parte de desarrolladores, creadores de contenidos, y otros perfiles, entidades y organismos que participan en el desarrollo de la web, tanto desde el plano público como privado.

En base a ello, se recomiendan las siguientes acciones:

- La creación de un portal (espacio) de referencia sobre el uso seguro de Internet. La finalidad de este sistema de “ventanilla única” es poder ofrecer en un mismo portal contenidos adecuados para las y los menores, actividades y materiales de difusión y sensibilización sobre el uso seguro, contenidos destinados a familia y profesorado, un lugar donde denunciar contenidos inapropiados para menores y posibles situaciones de peligro relacionadas con el uso de las TIC, etc.
- Desarrollar una estrategia para la promoción del uso seguro y responsable de las TIC por parte de menores y adolescentes de Euskadi.
- Fomentar la generación de contenidos innovadores dirigidos a menores, que permitan aprovechar plenamente las TIC en entornos seguros.
- Impulsar la integración del uso seguro y responsable de las TIC al diseño curricular del sistema educativo vasco.

Destinatario: departamentos de Educación, Política Lingüística y Cultura y de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco.

Ámbito: uso TIC, apropiación TIC, competencias digitales, uso seguro y responsable TIC, contenidos digitales, marco estratégico.

16. **Descripción: trabajar la formación en materia TIC con la población menor y la juventud asociada a valores de solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad.** Es indudable que los denominados “nativos/as digitales” hacen un uso intenso y avanzado de las TIC. El ordenador, Internet, las pizarras digitales, son también elementos comunes en las aulas. Hay que aprovechar la cercanía de esta comunidad (menores y jóvenes) con la tecnología para desarrollar iniciativas que incidan en:

- Nuevos usos de las TIC vinculados a la creatividad, la promoción de la cultura científica, innovadora y emprendedora.
- TIC y compromiso social, el uso innovador de las TIC para la consecución de objetivos comunes y que reviertan en el beneficio de la comunidad, país, sociedad...
- Las TIC como ámbito desde el que trabajar la igualdad entre mujeres y hombres. [Estudios recientes](#) ponen de manifiesto que continúa existiendo brecha digital de género en el tipo de usos que hombres y mujeres hacen de las TIC, así como acerca de las vocaciones a la hora de estudiar y seleccionar determinados estudios (mayor porcentaje de vocaciones científicas entre hombres que entre mujeres).

Algunos ejemplos de actividades que cumplen estos requisitos son:

- [First Lego League Euskadi.](#)
- [Scratch Eguna.](#)
- [Campus TIC Fantastic Park.](#)

Destinatario: departamentos de Educación, Política Lingüística y Cultura y de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco; Emakunde.

Ámbito: apropiación TIC, empoderamiento, creatividad, innovación, solidaridad, igualdad.

17. **Descripción: poner el foco en aquellos jóvenes y menores en situación de riesgo o exclusión social,** ya que a su edad, el “coste” de quedarse “desenchufados/as” de las TIC es altísimo. Se recomienda abordar las acciones con estos colectivos, a través de planteamientos novedosos que favorezcan el aprovechamiento de la creatividad de estos menores y jóvenes a través del uso de las TIC, y que estén vinculados al desarrollo de habilidades y actitudes que incidan directamente en su calidad de vida (salud, empleo, formación...).

Un ejemplo de actuación en esta línea de orientación sería el [Proyecto Òmnia](#), en el que se ha apostado por un programa orientado a la discriminación positiva y la igualdad de oportunidades, evitando la estigmatización y segregación en la que se puede incurrir cuando se realizan acciones destinadas específicamente a un colectivo social.

Destinatario: departamentos de Educación, Política Lingüística y Cultura, de Desarrollo Económico y Competitividad y de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

Ámbito: apropiación TIC, inclusión social, creatividad, innovación, empoderamiento.

18. **Descripción: intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre actitudes y usos de las TIC (barreras, inhibidores, motivadores...)** para completar el conocimiento actual sobre las brechas digitales, sus actores, las causas, y tener mimbres más sólidos para la construcción de líneas de trabajo destinadas a abordar dichas brechas.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: brechas digitales, estudios, investigación.

19. **Descripción: crear e incorporar nuevos indicadores y dar visibilidad a colectivos en las estadísticas oficiales sobre sociedad de la información.** Dichos indicadores deberán ir encaminados a obtener información más amplia sobre la brecha de apropiación y participación a través de las TIC.

Asimismo, si queremos estudiar con profundidad las brechas digitales, desde la perspectiva de sus causas, pero también desde la de aquellas personas que las viven, se hace necesario comenzar a incorporar a los trabajos de investigación a todos los colectivos que se ven afectados por estas brechas. La ausencia de las personas con diversidad funcional, personas inmigrantes, minorías étnicas... impide que se pueda realizar un estudio exhaustivo sobre la realidad, realizar análisis evolutivos, o incluso poder analizar el impacto que provocan las acciones que se están llevando a cabo actualmente para suavizar las brechas digitales con estos colectivos.

Aprovechando que el actual [Plan Estadístico de Euskadi](#) debe ser revisado de cara a los próximos años (el actual finaliza en 2012), se recomienda la revisión de las encuestas actuales en materia de e-inclusión (sociedad de la información) y la evaluación de necesidades sobre los nuevos indicadores que es preciso incorporar para poder analizar con un instrumento adecuado la actual realidad TIC.

La encuesta elaborada en el marco del presente informe extraordinario, cuenta con variables de estudio que podrían ser tomados como ejemplo a la hora de completar dichas encuestas.

Destinatario: Gobierno Vasco, Eustat (Instituto Vasco de Estadística).

Ámbito: brechas digitales, estudios, investigación, estadística.

20. **Descripción: protocolo para la reordenación de competencias y servicios duplicados.** Uno de los aspectos en los que han coincidido las diferentes personas expertas invitadas a participar en las mesas de trabajo, es que es necesario el trabajo en red de todas las personas, entidades, organismos, etc., que trabajan actualmente en Euskadi a favor de la inclusión social y digital, evitando así que algunos de esos actores no cuenten con recursos, mientras que asistimos en cambio a duplicidades en las inversiones desde diferentes entes para un mismo fin.

Se recomienda la elaboración de un protocolo para coordinar responsabilidades, compartir recursos y evitar duplicidades en la gestión de los recursos públicos y privados orientados a la inclusión social y a la e-inclusión.

La redacción y consenso de este protocolo facilitaría la identificación del mapa de servicios de Euskadi orientados a la reducción de las brechas sociales y digitales, así como a incrementar la eficiencia de las inversiones públicas y privadas en este ámbito mediante el establecimiento de sinergias que pueden ser plasmadas en convenios de colaboración y la creación de redes de acción.

El proceso de creación (análisis, consenso, definición estratégica, metodología, etc.) debe ser participativo, estando invitadas a participar todas las partes interesadas (organismos públicos y privados, tercer sector, activistas, etc.), y debe ser liderado por Ararteko.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: brechas digitales, inclusión social, e-inclusión.

21. **Descripción: garantía de igualdad en la función pública.** Tras conversaciones con [ONCE Euskadi](#), trasladan al Ararteko que están registrando situaciones recurrentes de discriminación a personas con diversidad funcional en el acceso a la función pública. Tal y como nos informan, después de haber superado las pruebas formales de ingreso establecidas por Ley, se somete a las personas con diversidad funcional a una prueba de adecuación a las funciones del puesto. Se detectan ocasiones en las que el organismo público ha suspendido a estas personas, incurriendo en una situación de discriminación, ya que el resto de personas que no cuentan con ningún tipo de diversidad funcional, no son sometidas a dicho proceso.

En base a esta denuncia, y entendiendo que supone una clara vulneración de los derechos de las personas con diversidad funcional, se recomienda el compromiso formal por parte del Gobierno Vasco de garantizar la disponibilidad de hardware y software (especialmente) accesible de origen y usable en el trabajo administrativo, favoreciendo así la accesibilidad del puesto de trabajo para que las personas ciegas o deficientes visuales, por ejemplo, puedan acceder y desempeñar su puesto de trabajo en igualdad de condiciones que el resto de trabajadores.

Destinatario: Departamento de Administración Pública y Justicia; Instituto Vasco de Administración Pública.

Ámbito: accesibilidad, usabilidad, brecha digital, igualdad.

22. **Descripción: garantía de accesibilidad y usabilidad de los portales de las administraciones públicas del Gobierno Vasco.** Fruto de las conversaciones con [ONCE Euskadi](#), nos trasladan que en ocasiones, pese a que los portales web cumplan con la normativa de [accesibilidad](#), existen ciertos aspectos como la forma en la que se estructuran los contenidos, que representan barreras para la navegación en las webs públicas por parte de las personas ciegas.

En aras de facilitar la accesibilidad a los contenidos de los portales públicos de las administraciones públicas de Euskadi, se recomienda que, al igual que los portales de la Administración del Estado [www.060.es](#), o el del [Imsero](#), se incorpore un [sistema](#) que permita escuchar los contenidos de la web. Este recurso de navegación con texto leído o audio navegación, resulta especialmente útil, tal y como nos señalan desde la ONCE, ya que permite salvar barreras como la no siempre correcta disposición de los contenidos y menús, y mitiga la necesidad de utilizar herramientas y utilidades extras que incrementan las barreras de acceso y exigen la adquisición de dichas herramientas, aprender a usarlas, etc.

Destinatario: Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco.

Ámbito: accesibilidad, usabilidad, brecha digital, igualdad.

13.2. Recomendaciones para el impulso de la participación de la ciudadanía en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi

1. **Descripción: propuesta de elaboración de una norma con rango de ley que reconozca y regule el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos de Euskadi a través de las TIC.** La elaboración de una norma con rango de Ley que regule el derecho a la participación de la ciudadanía en Euskadi debería establecer el marco para la participación que garantice los derechos subjetivos de la ciudadanía, tanto de forma individual como colectiva, contemplando la inclusión de las TIC como herramientas facilitadoras de nuevos canales y mecanismos en los procesos participativos. En

este sentido, el *Anteproyecto de Ley de Transparencia y Buen Gobierno de Euskadi*, en su título IV dedicado a la participación ciudadana, especificaba en su artículo 26 que “se autoriza a la Administración General de CAE a dictar aquellas normas reglamentarias necesarias para establecer los instrumentos destinados a legitimar, encauzar y estructurar la participación ciudadana”. Dicha norma con rango de ley debería recoger los principales principios que desde el Ararteko estimamos imprescindibles para el correcto ejercicio de la participación ciudadana⁷¹:

- **Universalidad.** La participación deberá estar disponible para todas las personas interesadas. La Ley 30/1992 considera que son personas interesadas aquellas cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan verse afectados por la resolución.
- **Proactividad.** La Administración debe identificar al público interesado en el proceso objeto de participación para instarle, de oficio, a personarse como parte interesada (ello incluye, especialmente, a las asociaciones).
- **Asistencia.** La Administración debe dotarse de los medios necesarios para que los funcionarios y las autoridades ayuden al público y le aconsejen para que la participación resulte más asequible a la ciudadanía.
- **Neutralidad.** La participación nunca debe implicar que las personas interesadas en el procedimiento puedan verse, de cualquier modo, penalizadas en su ejercicio.
- **Transparencia.** Con carácter previo al proceso de participación debe ponerse de manifiesto por los medios adecuados (entre los que se incluyen los electrónicos) toda la información que obre en poder de la Administración (antes, durante y después del proceso de participación).
- **Decisión abierta.** Es fundamental abrir un proceso de participación cuando la decisión esté abierta.
- **Participación real.** El Tribunal Superior de Justicia del País Vasco ha establecido en su sentencia, de 16 de febrero de 2009, que el trámite de audiencia no se satisface con la puesta en conocimiento de los afectados por el expediente, sino que debe producirse un procedimiento de “diálogo, participación y respeto”. Existen varios mecanismos para facilitar este diálogo: foros ciudadanos, jurados populares.
- **Participación efectiva.** La participación debe ser efectiva, con capacidad de influir en el resultado y siempre debe ser tenida en cuenta y valorada.
- **Seguridad jurídica.** La participación requiere un marco jurídico propio que incluya los principios sobre los que se asienta el proceso participativo, el ámbito de aplicación, las normas de funcionamiento y, en general, la identificación de los estamentos o sectores de la sociedad civil que se pretenden integrar.

⁷¹ Principios tomados del documento “Recomendación general del Ararteko 12/2011, de 28 de diciembre. Democracia y participación ciudadana. En especial, la participación en los procesos medioambientales” http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_2626_3.pdf.

- **Conciliación y prevención.** La participación como método que encauza las aportaciones del público interesado para la toma de decisiones es, además, un mecanismo válido para la resolución de conflictos. Asimismo, dicha normativa debe recoger el compromiso del gobierno a asegurar la sostenibilidad de la participación ciudadana, garantizando la reserva de partidas económicas que permitan evitar el abandono de este ámbito de actuación en momentos en que sea preciso el recorte o reajuste presupuestario.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: marco normativo.

2. **Descripción:** al igual que en el desarrollo de la sociedad de la información, y en el esfuerzo de alcanzar el desarrollo de sociedades inclusivas digitalmente, se definen marcos estratégicos en los que se dibujan las líneas estratégicas de actuación a ejecutar en un periodo de tiempo, los objetivos previstos, así como los mecanismos y recursos que se pondrán en marcha para lograrlo, **la participación ciudadana de Euskadi necesita de un documento estratégico** de estas características.

Para ello, las recomendaciones que se plantean son:

- Presencia en otros planes estratégicos de forma transversal, garantizando la presencia de la participación ciudadana en los grandes marcos estratégicos para el desarrollo económico y social de Euskadi (*planes de ciencia, tecnología e innovación, Agenda Digital Euskadi, Agendas Digitales Locales*, etc.). Inclusión digital, innovación, son ámbitos plenamente vinculados a la participación ciudadana, por lo que esta debe ocupar un lugar relevante en las definiciones estratégicas en estos campos.
- Mediante la elaboración de un plan director de participación ciudadana de Euskadi, en el que el Gobierno Vasco pueda dotarse de una planificación que le permita establecer objetivos, métodos, canales, mecanismos, establecer prioridades y compromisos ligados a un periodo de ejecución, etc. Este plan director deberá tener como principales objetivos:
 - Definir el modelo de participación ciudadana del Gobierno de Euskadi, definiendo con claridad el alcance de dicha participación (¿en qué ámbitos se va a contar con la participación ciudadana? ¿en cuáles no? ¿cuál será la finalidad de esta participación? ¿cómo se va a integrar en la toma de decisiones?...).
 - Definir el sistema de participación que permitirá llevar a cabo el modelo de participación (cauces, metodología...).
 - Identificar las líneas estratégicas que han de seguirse para poder alcanzar el modelo de participación con el sistema participativo definido. Dichas líneas permiten agrupar focos de acción en torno a prioridades, concretar el plano estrictamente estratégico en objetivos más operativos y medidas de acción.
 - Diseñar los flujos internos y los recursos que son necesarios en la Administración para poder dar respuesta a las propuestas que nacen desde el

plano estratégico (recursos materiales, humanos, competencias necesarias, responsabilidades, colaboración interdepartamentales, etc.)

- Definir un sistema de evaluación con indicadores que permitan hacer la comparación entre los escenarios objetivo y actual, y realizar una monitorización sobre la participación ciudadana en Euskadi.

- Asegurando la participación ciudadana y de los principales actores sociales de Euskadi (organizaciones, entidades, tejido asociativo...) en la elaboración del plan director.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: marco estratégico.

3. **Descripción: fomentar la transición hacia un modelo de corresponsabilidad informada a través de la garantía de una información neutral, objetiva y de calidad.** Antes de poder participar, es necesario tener información y poder formarse un criterio ajustado a la realidad; una realidad no deformada ni distorsionada por intereses varios. Tal y como apunta Nathan Gardels, *“la base de la deliberación consistente radica en la existencia de una información neutral, objetiva y de calidad. (...) El imperativo de monetizar la atención para nichos de mercado contamina la calidad objetiva de la información, que se edita para su venta”*. La existencia de nuevos medios, como las redes sociales, que permiten a la ciudadanía elegir sus fuentes, filtrar el contenido, e incluso convertirse en creadores y *“curadores”* de información, ofrecen nuevas oportunidades para el contraste de la información y la desmonopolización de los medios de comunicación que deben dar respuesta a una línea editorial vinculada a negocio.

En esta línea, se recomienda la puesta en marcha de actuaciones innovadoras que descentralicen la gestión de la información relativa al Gobierno Vasco, permitiendo que la ciudadanía participe activamente en la selección de los focos de interés, las fuentes a utilizar, o incluso el lenguaje y las formas con las que se comunica dicha información. Recientemente han saltado a la palestra un par de ejemplos de gobiernos que han decidido ceder sus cuentas de Twitter a la ciudadanía quienes, de forma rotatoria (cada semana se encarga una persona), gestionan el canal oficial del gobierno. Los casos de [Suecia](#) y [Holanda](#), emprendidos como experimentos de participación ciudadana, cuentan aún con un bajo impacto social (escasa participación) y, si bien son la prueba de que existen cauces para mejorar la forma en la que se genera, se gestiona y se distribuye la información relativa a la esfera pública.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: información, participación ciudadana.

4. **Descripción: promover la aprobación por parte de los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma del País Vasco de reglamentos que regulen la participación ciudadana a través de las TIC mediante:**
- Compromiso de financiación de la Administración General de la CAPV, para garantizar la disponibilidad de recursos en todos los ayuntamientos y emprender la definición de estos reglamentos.

- Asegurar que dichos reglamentos de participación serán elaborados con el asesoramiento y el acompañamiento de [EUDEL](#) (con amplio conocimiento en la definición estratégica de mecanismos para la participación ciudadana) y la participación ciudadana, especialmente en aquellos casos en los que la elaboración de dichos reglamentos sea contratada a terceros.

- La elaboración de un documento conjunto (declaración de compromiso) por parte de los ayuntamientos en la que se comprometan a incrementar la participación ciudadana en sus municipios, detallando los principales desafíos, compromisos, y decálogo de principios para el trabajo conjunto en futuras iniciativas, fomentando así la colaboración entre diferentes municipios.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco, administraciones locales de Euskadi, EUDEL.

Ámbito: marco normativo, participación ciudadana local, colaboración.

5. **Descripción: fomentar la cultura participativa entre la ciudadanía a través de su participación en la formulación de las políticas del Gobierno Vasco.** Ello abre la reflexión sobre determinados aspectos que deben ser tenidos en consideración. Si bien la *“Orientaciones para la Elaboración de Planes de Gobierno por los Departamentos”* del Gobierno Vasco hablaba de la necesidad de *“adecuar y adaptar para su incorporación a los procesos de adopción y formulación de las políticas públicas las nuevas formas de gobierno y gobernanza”*, es necesario continuar avanzando en estas especificaciones y llevarlas a un plano operativo (mayor concreción ⇒ mayor compromiso) para que puedan ser incorporadas al próximo *“calendario de planes y actuaciones significativas del gobierno”*.

En este sentido, se propone:

- **Identificar los agentes** cuya intervención hay que garantizar en la formulación de las diferentes políticas y hacer dicha información pública, vinculada a la información pública que hacen las administraciones públicas vascas sobre las políticas públicas que están siendo desarrolladas o que se encuentran planificadas y pendientes de definición. En este aspecto, se recomienda profundizar en:
 - ¿Quiénes son los ámbitos implicados (ciudadanía, asociaciones...)?
 - Valoración de la capacidad y disposición de los diferentes agentes de cara a la participación en la formulación de políticas públicas.
 - Definir los mecanismos que garanticen la representación de minorías cuyas aportaciones son igualmente importantes y, por tanto, deben ser recogidas y valoradas.
- **Definir la representatividad** de los agentes intervinientes.
- Hacer transparente los mecanismos que van a ser seguidos para la incorporación de las aportaciones en la participación ciudadana durante la formulación de las políticas públicas.

- Especificar igualmente los **canales** que se van a seguir, en cada caso, para comunicar qué aportaciones no han sido consideradas, las motivaciones de los poderes públicos para no considerarlas, y la trazabilidad que va a seguir esa aportación (¿queda en una base de aportaciones para futuros procesos participativos? ¿desaparece?).
- Garantizar que la participación ciudadana en la definición de las políticas públicas se pueda hacer **tanto de forma presencial, como a través de las TIC**, desarrollando una metodología que deberá darse a conocer, los mecanismos necesarios para dicha participación, así como el calendario de ejecución en el que se especifique claramente las fases del proceso de participación, los objetivos esperados en cada fase, quiénes son los agentes invitados a participar, etc.
- **Definir un modelo de evaluación** de la participación ciudadana en la formulación y modelado de políticas públicas, especificando:
 - Quién, cómo y cuándo se evaluará el proceso participativo.
 - Quién, cómo y cuándo se informará sobre los resultados de dicha evaluación.
 - Quién, cómo y cuándo se evaluará la política pública en formulación para cumplir con el rendimiento de cuentas a la sociedad vasca (impacto de dicha política, reorientaciones necesarias, etc.).

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: marco normativo, *mainstreaming*, políticas públicas.

6. **Descripción: impulsar la apertura de la participación de menores.** Tal y como se recoge en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia de Euskadi, en el apartado 14 sobre el derecho a la participación, asociación y reunión (puntos 1 y 4, respectivamente):
- Las personas menores de edad tienen derecho a participar plenamente en sus núcleos de convivencia más inmediatos y en la vida social, cultural, artística y recreativa de su entorno, y a incorporarse progresivamente a la ciudadanía activa, de acuerdo con su grado de desarrollo personal.
 - Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán medidas destinadas a fomentar la participación de las personas menores de edad, en foros destinados a recoger sus opiniones respecto a proyectos, programas o decisiones que les afecten.

En esta línea, se recomienda intensificar la puesta en marcha de iniciativas como el *Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko*, el cual permite disponer de una vía de participación de las personas menores de edad, estable, complementaria de otras, mediante la cual puedan hacer llegar su voz, sus opiniones y propuestas a la *Defensoría del Pueblo del País Vasco*. Esto pasa por la puesta en marcha de mecanismos que introduzcan la participación de los niños y niñas y adolescentes en todas las políticas públicas y decisiones tomadas

por el Gobierno Vasco, diputaciones y ayuntamientos de la CAPV. Dicho tipo de acciones, aunque desarrolladas en el marco de programas de las administraciones públicas, no necesariamente deben realizarse bajo la tutela institucional, sino que se recomienda la participación de ONG, asociaciones del territorio especializadas en la defensa de los derechos del menor, etc. Actualmente, algunos ayuntamientos como el de Vitoria-Gasteiz, ya han puesto en marcha iniciativas que podrían encajar en esta recomendación, como es el caso del [programa Lagunkide](#).

De forma complementaria, se propone también la recuperación de espacios para la participación de las y los menores, adolescentes y jóvenes. Especialmente desde el ámbito local, donde se pueden aprovechar espacios sociales significativos para generar espacios tangibles, que permitan la identificación del colectivo con su comunidad y que aporten visibilidad a la participación de las niñas y niños y adolescentes.

Destinatario: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos de la CAPV.

Ámbito: menores, espacios para la participación, políticas públicas.

7. **Descripción: difundir entre la población las motivaciones y los beneficios (los “para qué”) de la participación ciudadana.** Una de las recomendaciones recurrentes que sugerían los grupos de personas expertas celebrados en el marco del presente informe extraordinario, era la de difundir entre la ciudadanía las ventajas y las posibles motivaciones (participar sí, pero ¿para qué?) para convertirse en ciudadanía activa y formar parte de los procesos participativos en las esferas social y pública de Euskadi. Esta difusión permitirá hacer más atractiva la participación, así como dotarla de significado para aquel sector de la ciudadanía que actualmente no participa por percibir que no juega un papel decisivo en el devenir de su territorio, o que ha participado pero no ha percibido el efecto (personal o comunitario) de su participación. En estas acciones de difusión y sensibilización se deberían mostrar las herramientas existentes actualmente a través de las TIC (tanto a nivel local, como a nivel de Administración General de la CAPV), enseñar a utilizarlas, y aprovechar estos grupos (talleres, sesiones de divulgación, etc.) para recoger la opinión de la ciudadanía sobre lo que echan en falta en dichas herramientas, cómo les gustaría mejorarlas, qué echan de menos, etc.

Un ejemplo práctico para la ilustración de esta recomendación, sería aprovechar la capilaridad que ofrecen los *KZgunea* en Euskadi y añadir a su [catálogo de oferta formativa](#), un capítulo sobre participación ciudadana en la que se pudieran contemplar los aspectos anteriormente mencionados (herramientas disponibles, cómo utilizarlas, y recogida de información sobre propuestas ciudadanas para mejorar esas herramientas, o crear nuevos canales actualmente inexistentes).

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: difusión, divulgación, formación, cultura participativa.

8. **Descripción: formación y sensibilización del funcionario de las administraciones general y local y diputaciones forales en materia de participación ciudadana a través de las TIC.** Para ello, se recomienda la inclusión en los programas formativos (tanto presenciales como *online*), de acciones específicas destinadas a la sensibilización y formación de las y los trabajadores de las administraciones en (sugerencia de algunos tópicos que podrían formar parte de dichos programas formativos):

- Introducción a la participación ciudadana (concepto, experiencias, retos...).
- Conocimiento del estado de la participación ciudadana actualmente en la CAPV.
- El marco normativo y los mecanismos que actualmente están en marcha en las administraciones general y local y diputaciones forales en materia de participación ciudadana (normativa, planes directores, reglamentos de participación municipales...).
- El papel de las TIC en el fomento de la participación ciudadana.
- Nuevos modelos de gobernanza y cómo llevarlos a la práctica en los diferentes niveles y departamentos de la Administración.
- Cómo realizar análisis para identificar vías de mejora y de creación de nuevos cauces de participación en la Administración pública de la CAPV.

Destinatario: administraciones públicas vascas, EUDEL.

Ámbito: formación, sensibilización, funcionariado, cultura participativa.

9. **Descripción: reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes.** Se recomienda dar visibilidad a las iniciativas de participación que están siendo llevadas a cabo de forma proactiva por la ciudadanía. Iniciativas que nacen fuera del marco institucional y que, aunque pueden ser apoyadas en un momento dado por las políticas públicas, el ámbito privado, etc., deben continuar su existencia fuera del marco institucional. Estamos haciendo referencia al trabajo de valores como el emprendimiento, la proactividad, la flexibilidad, el atreverse a hacer, cultivando así la cultura de la participación ciudadana. Para ello se recomienda:

- El aprovechamiento de recursos como *Irekia* y *Lan Irekia*, herramientas singulares del Gobierno Vasco en materia de desarrollo de iniciativas para el fomento de la participación ciudadana, para dar visibilidad al trabajo que se está desarrollando en Euskadi en esta materia y, en concreto, en participación ciudadana a través del uso de las TIC. El resultado final podría ser un catálogo digital de buenas prácticas, publicaciones en las que se explican cuáles son las prácticas más destacadas y los motivos por los que dichas prácticas podrían considerarse buenas prácticas, etc. Esta base de conocimiento puede resultar de gran importancia para la transferencia de proyectos e iniciativas a otros territorios de la CAPV, y para facilitar a aquellas personas que tratan de investigar e innovar en el campo de la participación ciudadana, a través de la disponibilidad de una base de casos

en la que poder conocer mejor qué se ha hecho, qué se está haciendo, y cuáles son las tendencias actuales para continuar avanzando. Esta base de buenas prácticas debería estar alimentada por los diferentes agentes interesados (administraciones, universidades, tejido asociativo, ciudadanía, etc.), facilitando así la generación de comunidad de trabajo en torno a la participación ciudadana. Un ejemplo de plataforma de casos que podríamos tomar como modelo por su correcta organización y funcionamiento, sería la conocida *ePractice* de la Unión Europea, si bien existen otros modelos más especializados, como *“People and Participation”*.

Destinatario: Presidencia del Gobierno Vasco.

Ámbito: buenas prácticas, cultura participativa.

10. **Descripción: reconocer y apoyar las iniciativas ciudadanas existentes.** Según se explica en la publicación *“Empowering communities to influence local decision making”*⁷² del Gobierno de Reino Unido, la participación ciudadana es mucho más efectiva cuando se cumple la máxima de lo que denominan el *“CLEAR tool”*:

- *Can Do*: cuando las personas tienen capacidad, recursos, competencias...
- *Like To*: cuando las personas sienten apego, pertenencia a comunidad.
- *Enabled to*: cuando surgen las oportunidades necesarias para participar.
- *Asked to*: cuando la ciudadanía es movilizada a través de los poderes públicos y de los canales cívicos.
- *Responded to*: cuando la ciudadanía tiene evidencias de que sus aportaciones han sido tenidas en cuenta.

Estos mentores, tendrán el encargo de dar respuesta al primero de los puntos anteriormente detallados (*“can do”*), y deben de ser capaces de dinamizar la participación a nivel local, de barrio, y ligar esto con la e-participación a través del uso de los canales oficiales (ofertados por las Instituciones) o alternativos (participación en webs no institucionales de participación y denuncia, creación de blogs, plataformas, etc.). Serán los encargados de ayudar a la ciudadanía a en la adquisición de las competencias y las actitudes, así como el acceso a los recursos necesarios para acercarla a la participación. Este perfil de mentores tendría especial acercamiento a aquellos colectivos más sensibles de sufrir brecha digital de participación, más alejadas de las TIC, así como colectivos en riesgo o situación de brecha social. Se recomienda, asimismo, vincular este tipo de iniciativas con el voluntariado y otros recursos o plataformas de activismo ciudadano ya existentes que garanticen su gestión y sostenibilidad.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: cultura participativa, brecha digital, *mentoring* digital.

⁷² Communities and Local Government (2009): *Empowering communities to influence local decision making. Evidence-based lessons for policy makers and practitioners*. Communities and Local Government Publications.

11. Descripción: tecnologías de gestión de la identidad.

Para determinados procesos (votaciones, referéndums, asambleas...), resulta importante la certificación de la identidad. La ciudadanía digital está acostumbrada a certificar su identidad en los trámites con las diferentes administraciones, al realizar pagos a través de plataformas seguras, etc., por lo que es posible que no se tomen muy en serio el impacto de su participación en este tipo de acciones participativas si no se plantean mecanismos para asegurar que se es quien se dice ser en interacciones *online* de participación. En algunos países, como por ejemplo Noruega, se estudian actualmente nuevos enfoques para la identificación de la ciudadanía en sus interacciones con las administraciones públicas, ya que se trata de uno de los retos importantes para los próximos años. Los avances en la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías de gestión de la identidad no solo representan una respuesta a la necesidad de una mayor seguridad y privacidad de la ciudadanía en sus relaciones con los servicios públicos, sino también una mayor eficiencia de los servicios e interoperabilidad, evitando que la ciudadanía tenga que contar con múltiples claves y tarjetas de identificación en sus relaciones con los diferentes niveles de la Administración y servicios públicos. Los beneficios son aún mayores cuando pensamos en mecanismos de identificación que sean igualmente accesibles desde las operaciones realizadas desde dispositivos móviles, asegurando así al usuario la independencia de dispositivo. Por lo tanto, se recomienda que desde el Gobierno de Euskadi se abran líneas de investigación, desarrollo e innovación en esta materia, haciendo transparente los resultados que se van obteniendo, y permitiendo iniciativas de *crowdsourcing* en las que el sector privado, y otros agentes sociales (ciudadanía, tercer sector...) puedan aportar conocimiento y sus ideas.

Destinatario: departamentos de Administración Pública y Justicia y de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco; Izenpe.

Ámbito: privacidad, identidad, innovación.

12. Descripción: tecnologías abiertas para la participación.

Se recomienda el uso de tecnologías *open source* que permitan mayores desarrollos en cuanto a Tecnologías para los procesos de participación. Este tipo de tecnologías facilitan una mayor flexibilidad, al tiempo que generan un flujo constante de ideas que permiten mejorar la calidad de los programas. Entre sus ventajas también se cuentan la velocidad de desarrollo y actualizaciones que permite este tipo de tecnologías, así como su posibilidad de transferencia a otros escenarios una vez demostrada su eficacia. El Gobierno Vasco ha aprobado en 2012 el *decreto de reutilización de software* en el que se regula que las aplicaciones creadas por el Gobierno Vasco serán libres, y obliga a aprovechar los programas creados por consejerías, departamentos, organismos, entidades, fundaciones, consorcios, y hasta los desarrollados por terceros a partir de subvenciones otorgadas por los poderes públicos. En esta línea de trabajo, se recomienda garantizar la existencia de un servicio de asesoramiento a las entidades municipales,

que permitan su desarrollo tecnológico aprovechando las aplicaciones con las que cuentan otros niveles de la Administración del Gobierno Vasco. Así, son aún muy pocos los ayuntamientos que cuentan con algún sistema efectivo de participación ciudadana a través de las TIC, o sistemas de comunicación y prestación de servicios a la ciudadanía a través del móvil. La existencia de un repositorio de software reutilizable y ya probado por otras entidades debe ser aprovechado a través de un servicio que facilite la transferencia a entornos locales (ayuntamientos, especialmente) en los que las infraestructuras y el recurso humano para su puesta en marcha no siempre están disponibles.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: reutilización, *open source*, aplicaciones, transferencia.

13. Descripción: garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los canales digitales habilitados para la e-participación.

Si incrementamos la presencia de las administraciones públicas en las redes sociales, por ejemplo, tal vez haya que plantearse cuáles de esas redes sociales cumplen con unos estándares web de accesibilidad⁷³ que permitan que todas las personas puedan acceder en igualdad de condiciones a ese servicio, con total independencia de que se trate de personas con diversidad funcional. Lo mismo sucede en el caso de que se trate de herramientas propias. Accesibilidad y usabilidad deben primar sobre otros aspectos, tratando de diseñar herramientas sencillas, fáciles de usar para todos los públicos, y plenamente accesibles, evitando que el descuido de estos detalles en el diseño de estas herramientas se convierta en nuevas barreras o generadoras de nuevas brechas de acceso, en este caso a la e-participación. Recientemente, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) denunciaba a través de su web que *las redes sociales tienen la obligación legal de ser accesibles antes del 1 de enero de 2013*. Tal y como se explica en dicha denuncia: *“Este deber legal de accesibilidad llega a petición del movimiento social de la discapacidad una vez comprobado con informes y estudios independientes que ninguna red social de las implantadas en España cumple con los requisitos mínimos para ser accesibles a personas con discapacidad, discriminado y excluyendo por tanto estas plataformas a un gran número de usuarios con discapacidad que se ven privados de su derecho a participar en estos canales de relación y comunicación sociales”*. Por tanto, y mientras dichos canales alcanzan los niveles de accesibilidad deseados, las administraciones públicas de la CAPV deben tratar de garantizar canales que sí permitan a las personas con diversidad funcional participar en igual de condiciones, desde diseños accesibles en origen, y evitando la segregación del colectivo mediante herramientas específicas que generen “guetos” y minen la utilidad real de estos mecanismos participativos (desde el reconocimiento de que las

⁷³ Fundación ONCE. Estudio “Accesibilidad de plataformas de Redes Sociales” <http://www.discalpnet.es/Castellano/Actualidad/Discapacidad/paginas/detalle.aspx?noticia=265242>.

redes sociales son herramientas con poca profundidad y versatilidad para una participación real, basada en la deliberación).

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: brecha digital de acceso, accesibilidad, usabilidad, redes sociales.

14. **Descripción: acercamiento del open data a la ciudadanía (dinamización de su consumo para incrementar la participación ciudadana).** La implantación de estrategias de *open data* en las administraciones públicas, además de una oportunidad para el desarrollo económico del territorio, representan una vía para la transparencia y la rendición de cuentas con la ciudadanía a través de la apertura de datos públicos para que estos puedan ser potencialmente reutilizables por terceros (comunidad reutilizadora). Según Global Pulse, en su publicación "*Big Data for Development: Challenges & Opportunities*"⁷⁴, el open data contribuye al desarrollo de una sociedad en 3 diferentes formas:

- Detección temprana de anomalías sobre cómo usa la ciudadanía los servicios digitales, lo cual puede facilitar información de gran utilidad a los responsables en tiempos de crisis.
- El *big data* permite la monitorización en tiempo real de la realidad sobre el diseño y la ejecución de los programas y políticas públicas.
- *Feedback* en tiempo real: la posibilidad de monitorizar a la población en tiempo real hace posible conocer dónde están fallando los programas y políticas públicas y poder hacer los reajustes necesarios.

Tal y como sucede en la estrategia *Recovery.gov* de Estados Unidos, el *open data* permite devolver el control de la gestión pública a la ciudadanía. Esta iniciativa, por ejemplo, tiene como uno de sus principales objetivos mostrar a los que pagan impuestos cómo y dónde se gastan estos. La población puede además, a través de la web, reportar supuestos fraudes, gastos excesivos o abusos. La explotación de estos datos permite que, a través de terceros (no necesariamente la propia Administración), esta información relevante llegue a la ciudadanía como en el caso de la iniciativa "*dónde van mis impuestos.es*", en la que se visualiza de forma "amigable" el detalle de las inversiones realizadas en el marco de los Presupuestos Generales del Estado en España. Participar en este tipo de iniciativas, puede suponer para las administraciones públicas una inyección de credibilidad de cara a la ciudadanía, imprescindible para poder establecer ese "diálogo" entre administraciones y ciudadanía en términos de confianza e igualdad.

Como avance en esta línea, se recomienda intensificar las iniciativas de acercamiento del *open data* a la comunidad reutilizadora, promoviendo la reutilización de los datos públicos abiertos, e intensificando la identificación de aquellos conjuntos de datos que aún no han sido abiertos y representan un alto valor para el desarrollo territorial y el bienestar de la ciudadanía.

⁷⁴ Global Pulse (2012): *Big Data for Development: Challenges & Opportunities*. Nueva York.

Asimismo, se propone la puesta en marcha de concursos o actividades que incentiven la creación de aplicaciones/servicios que relacionen la reutilización de datos públicos con la creación de nuevas herramientas para la participación ciudadana y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía (focos: salud, educación, servicios sociales, envejecimiento...).

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: *open data*, cultura participativa, desarrollo territorial.

15. **Descripción: *mobile government* (m-gov) para una mayor eficacia e inclusión en los servicios públicos.**

La aplicación del móvil a los servicios públicos resulta un área prioritaria en los procesos de modernización de las administraciones, no solo porque permite una prestación de servicios más eficiente, sino porque también representa una herramienta para incrementar la inclusión digital. Tal y como apunta la OCDE, el acceso a las redes móviles está disponible para el 90% de la población mundial, y el 80% de la población que reside en áreas rurales. Por otra parte, el uso de la banda ancha móvil en España se ha duplicado en el último año y se sitúa en el 65,3% de la población, muy por encima de la media comunitaria del 43,1%. La presencia de los *smartphone*, su penetración entre la ciudadanía, y la disponibilidad de redes 3G y 4G se incrementa a pasos agigantados entre nuestras ciudades. Ante este escenario, podemos afirmar que nunca antes hemos tenido tantos factores a favor para aprovechar su potencial en términos de comunicación y desarrollo de servicios de interacción y participación ciudadana.

El escenario actual nos pone de relieve que aún persisten importantes retos por abordar, como el uso de certificaciones e identidad digital a través del móvil para el uso de servicios electrónicos, el diseño de estrategias de m-gov que se desarrollen de forma conjunta a las de e-government, o aspectos más básicos como la movilización de los portales para favorecer su correcta visualización en dispositivos móviles (*smartphones*, tabletas, etc.), una asignatura aún pendiente para muchos ayuntamientos.

En esta línea de análisis, recomendamos la puesta en marcha de un proyecto como el que actualmente está ejecutando la GSA (*U.S. General Services Administration*), que bajo el nombre de *Making Mobile Government Project*, han generado un espacio donde poder colaborar y desarrollar nuevas herramientas para la prestación de servicios públicos a través del móvil. Los servicios de este espacio giran en torno a:

- Espacio para compartir conocimiento sobre *mobile government*.
- Generación de espacios para el debate y la discusión sobre tópicos como: estrategias públicas para el m-government, plataformas, seguridad, mercado, aspectos tecnológicos, estándares, etc.
- Y un tercer espacio dedicado a la colaboración en el diseño de aplicaciones para hacer posible el *mobile government* (experiencias, opiniones, aportación de ideas a través de procesos colaborativos...).

Este tipo de iniciativa que recomendamos, permite que el Gobierno de los Estados Unidos cuenta con aplicaciones móviles orientadas a la participación ciudadana, por ejemplo, como [VisibleVote](#) en la que la ciudadanía puede consultar en tiempo real las propuestas políticas de los senadores, votar según nivel de interés, aportar comentarios e ideas, consultar en tiempo real cómo está siendo acogidas determinadas propuestas políticas en los diferentes Estados, iniciar conversaciones en tiempo real con los políticos, valorar el trabajo realizado por los legisladores, acceder a las cuentas de redes sociales de los políticos, etc.

La aplicación está disponible para las principales plataformas de *smartphone*, y ofrece una navegación sencilla (por lo que se puede apreciar en las [capturas](#) que muestra el desarrollador) para facilitar su uso. Como complemento, dicha aplicación también está disponible en formato web (a través de Facebook).

Como apunte, se sugiere que el desarrollo de este tipo de aplicaciones se haga según criterios de accesibilidad y usabilidad, evitando así la discriminación en su acceso y uso a las personas con diversidad funcional.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: brecha digital de acceso, accesibilidad, innovación, *mobile government*.

16. Descripción: criterios a seguir en el diseño de nuevas herramientas para la participación ciudadana.

Hablar de participación ciudadana nos debería conducir inexorablemente a hablar de deliberación. Si queremos poder trasladar esta deliberación a canales digitales, debemos ser capaces de generar espacios que permitan procesos de negociación y consenso que conduzcan a una toma de decisiones colaborativa e inteligente. Esto no es abarcable por canales como las redes sociales (tal y como las conocemos actualmente). Esto implica que hacen falta nuevas herramientas, nuevos cauces (normativa técnica), que sigan una serie de recomendaciones que, a nuestro criterio, resultan imprescindibles para su correcta eficacia:

- **Encontrabilidad:** se recomienda que las herramientas estén disponibles en algún espacio en el que se facilite su rápida identificación. Mediante la revisión de portales de administraciones de la CAPV realizada en el presente informe extraordinario, se ha identificado que un error común en el que se suele incurrir es la dispersión de estas herramientas, y la dificultad de poder localizarlas (ausencia de apartados específicos para la participación ciudadana en *websites* institucionales...).
- **Contemplación de todas las fases de los procesos participativos.** Las herramientas deben garantizar:
 - La explicación detallada de cómo va a ser el proceso participativo: fases, plazos de desarrollo, agentes invitados a participar y roles esperados de cada uno de ellos en el proceso de participación, y herramientas que van a ser utilizadas (presenciales, *online*).
 - La disponibilidad de información específica sobre los ámbitos que están siendo abordados en el proceso participativo. Dicha información debe ser descodificada (lenguaje sencillo, entendible), estar

disponible en formatos no propietarios (que no obliguen al usuario/a a la disponibilidad de herramientas que requieran la compra de licencias para su uso), y ser correctamente actualizada a medida que avanza el proceso de participación o la disponibilidad de nueva información.

- Facilitar funcionalidades que permitan la discusión y el consenso de forma transparente (los agentes participantes podrán ver qué tipo de agentes están participando, sus aportaciones, qué se está discutiendo, informes parciales sobre consensos, someter a valoración –votación, por ejemplo– las aportaciones, etc.).
- Devolución del proceso participativo: las herramientas de participación deben aportar información sobre los resultados del proceso participativo: aportaciones que se han realizado, identificación de aquellas ideas que han sido tenidas en cuenta y se han rechazado, así como las motivaciones para su admisión o rechazo, próximos pasos que se van a seguir para incorporar dichas aportaciones y consenso a la toma de decisiones (tiempos, responsables, políticas a las que afecta...), evaluación de la ciudadanía del uso de la herramienta y su apropiación para su participación en el proceso.
- **Comunicación directa:** las herramientas deben facilitar la comunicación directa con la clase política, acercando la posibilidad de establecer diálogo entre políticos/as y ciudadanía, y especificando en todo momento los mecanismos por los que se va a llevar a cabo dicha comunicación (si se trata de comunicación síncrona o asíncrona, si habrá personas intermediarias en la recepción y derivación de la comunicación, tiempos de respuesta, términos de obligación a dar respuesta, condiciones del silencio administrativo...).
- **Flexibilidad en formatos:** habitualmente, los canales habilitados para facilitar la aportación de ideas, quejas, sugerencias, etc. por parte de la ciudadanía suele verse limitado a un formulario web (en ocasiones con límite de caracteres, y en otras ocasiones con texto libre), o a la aportación de documentos adjuntos en determinados formatos y con restricciones técnicas en cuanto a tamaño. Para facilitar la naturalidad de la expresión y la accesibilidad a la ciudadanía, se recomienda una mayor flexibilización en los formatos admitidos, permitiendo por ejemplo posibilidades para que las y los usuarios puedan dejar sus mensajes mediante mensajes de voz, sms, vídeos, etc.
- **Accesibilidad y sencillez en la navegación:** se trata, tal vez, de uno de los aspectos más relevantes, ya que su correcto tratamiento puede garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas (incluidas las que tienen diversidad funcional) en el acceso a estos servicios. Las herramientas deben ser accesibles en origen (desde su diseño) y ofrecer una organización del contenido y las funcionalidades: sencillo, intuitivo, y que facilite la navegación. La simplicidad debe ser la tónica predominante en el diseño, evitando el error en el que se incurre a menudo de querer seguir los estilos y plantillas institucionales, complicando su consumo y limitando su funcionalidad.

- **Estructuración del contenido:** al tratarse de herramientas pensadas para la ciudadanía, se recomienda que los contenidos se agrupen en torno a las temáticas que resultan de mayor interés o cercanía a la población. Habitualmente se suele hacer justo lo opuesto: estructurar el contenido y los cauces de participación en torno a la estructura de la Administración (áreas, departamentos).
- **Feedback:** las herramientas para la participación ciudadana, como todas las herramientas TIC con carácter general, deberían incluir una sección en la que se permita a la ciudadanía votar su diseño, funcionalidad, servicio prestado, así como poder aportar ideas, quejas y sugerencias que permitan a la Administración (equipo de desarrollo) mejorarla y mantenerla constantemente viva (en estado de beta permanente).
- **Evaluación:** la puesta en marcha de nuevas herramientas de participación ciudadana debe ir acompañada de planes de evaluación que permitan monitorizar el uso que están teniendo dichas herramientas, su impacto, el nivel de aceptación por los colectivos destinatarios, así como el desarrollo de informes que sean compartidos con la ciudadanía para garantizar la transparencia en su gestión y el rendimiento de cuentas.

Destinatario: administraciones públicas vascas.

Ámbito: accesibilidad, usabilidad, herramientas, cultura participativa.

17. **Descripción:** intensificar la elaboración de estudios e investigaciones sobre e-participación en Euskadi en las esferas social y pública, incorporar nuevos indicadores que permitan completar el conocimiento sobre las motivaciones de la ciudadanía para participar, su percepción sobre la utilidad de participar, las barreras, etc. Todo ello permitirá poder diseñar mejor las iniciativas o actuaciones sobre e-participación que se pongan en marcha en Euskadi en los próximos años, poder medir el impacto de las medidas puestas en marcha en esta materia en Euskadi, así como poder comparar cómo ha ido evolucionando la participación de la ciudadanía a través de Internet. En base a ello, se recomienda la revisión de indicadores sobre participación ciudadana para valorar la necesidad de incorporar nuevas operaciones al [Plan Vasco de Estadística](#), desde una visión colaborativa en la que: organismos especializados en estadística ([Eustat](#)), y entidades del ámbito público, privado y del tercer sector que trabajan en el ámbito de la participación ciudadana y la defensa de los derechos de la ciudadanía, puedan debatir y consensuar sobre aquellos tópicos que resultan prioritarios de cara a su monitorización, así como su concretización en indicadores y la realización de encuestas específicas y su sostenibilidad (incorporación a los planes estadísticos de gobierno).

Destinatario: administraciones públicas vascas, Eustat.

Ámbito: investigación, monitorización, indicadores, estudios.



Anexos

ANEXOS

c a p í t u l o

Capítulo V

Anexos

14.

Algunas referencias normativas para orientar la reflexión

Algunas de las referencias normativas que afectan, explícita o implícitamente, tanto al ejercicio de los derechos o las posibilidades de la ciudadanía de participar en los asuntos públicos o en el progreso científico (incluido los beneficios de las TIC), como aquellas referencias que regulan los principios de igualdad, no discriminación o derecho de acceso en igualdad de condiciones (a la información, al conocimiento, a la cultura, a las tecnologías...) se exponen a continuación, ordenadas temáticamente y por ámbitos jurisdiccionales.

14.1. Derechos humanos, derechos fundamentales y derechos y deberes de la ciudadanía

■ Estatuto de Autonomía del País Vasco

Art. 6.3. Nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.

Art. 9.2. Los poderes públicos vascos, en el ámbito de su competencia:

d) Adoptarán aquellas medidas dirigidas a promover las condiciones y a remover los obstáculos para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean efectivas y reales.

e) Facilitarán la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social del País Vasco.

■ Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad

Título preliminar. Objeto y ámbito de aplicación de la ley.

Artículo 1.- Objeto.

1.- La presente ley tiene por objeto garantizar la accesibilidad del entorno urbano, de los espacios públicos, de los edificios, de los medios de transporte y de los sistemas de comunicación para su uso y disfrute de forma autónoma por todas las personas y en particular por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial, de carácter temporal o permanente.

2.- Los poderes públicos promoverán la adopción de las medidas de acción positiva necesarias para la efectiva aplicación de la ley, así como en su caso la utilización de las ayudas técnicas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la ley.

La presente ley será de aplicación, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, a todas las actuaciones en materia de urbanismo, edificación, transporte y comunicación realizadas por cualquier sujeto con personalidad física o jurídica, pública o privada.

■ Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres

Art.1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto establecer los principios generales que han de presidir la actuación de los poderes públicos en materia de igualdad de mujeres y hombres, así como regular un conjunto de medidas dirigidas a promover y garantizar la igualdad de oportunidades y trato de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida y, en particular, a promover la autonomía

y a fortalecer la posición social, económica y política de aquéllas. Todo ello con el fin último de lograr una sociedad igualitaria en la que todas las personas sean libres, tanto en el ámbito público como en el privado, para desarrollar sus capacidades personales y tomar decisiones sin las limitaciones impuestas por los roles tradicionales en función del sexo, y en la que se tengan en cuenta, valoren y potencien por igual las distintas conductas, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres.

■ **Anteproyecto de Ley de Transparencia y Buen Gobierno del Gobierno Vasco**

Principios Generales:

El desarrollo de estos principios tiende al logro de una ciudadanía informada, participativa activa y corresponsable a través de la formación de un entramado social que palle la desestructuración social, que sea convenientemente informado, que elabore propuestas y que colabore con las instituciones, incluso, en los procesos de producción normativa y en las fases de planificación y de evaluación de las políticas públicas.

Justificación del contenido del Anteproyecto de Ley.

El texto legal persigue impulsar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, tanto desde el punto de vista individual como colectivo, exceptuando, en el segundo caso, la denominada “participación institucional”, referida fundamentalmente a sindicatos y asociaciones empresariales que, aunque tienen el mismo origen constitucional (artículo 9.2 de la Constitución), se trata por otros cauces. Se busca la implicación de la ciudadanía en la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas al margen de los procedimientos ya establecidos para lo cual se apuntan en el texto algunos mecanismos e instrumentos de participación. Por último, se pretende impulsar la generación de una cultura y hábitos de participación entre la ciudadanía indirectamente por medio del impulso de la información y la rendición de cuentas y directamente a través medidas específicas de fomento de la participación ciudadana.

Título Preliminar. Disposiciones generales (Artículo 1.- Objeto)

- a) Promover el acceso de la ciudadanía a la información pública consolidando el principio de publicidad activa.
- b) Informar a la ciudadanía sobre la planificación del gobierno y sus compromisos estratégicos.
- c) Impulsar la evaluación de las políticas públicas en dos aspectos: obligación de evaluar y obligación de comunicar los resultados de esa evaluación.
- d) Favorecer la generación de una cultura y hábitos de participación corresponsable en los asuntos públicos, tanto entre la ciudadanía como en la propia Administración.

■ **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

Preámbulo: Considerando que los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres, y se han declarado resueltos a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad;

Art. 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Art. 21.1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.

Art. 21.2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.

Artículo 27.1. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.

■ **Consejo de Derechos Humanos ONU: Resolución sobre libertad de expresión en Internet**

Tomando nota de los informes del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, presentados al Consejo de Derechos Humanos en su 17º período de sesiones y a la Asamblea General en su 66º período de sesiones, relativos a la libertad de expresión en Internet:

- 1. Afirma que los derechos de las personas también deben estar protegidos en Internet**, en particular la libertad de expresión, que es aplicable sin consideración de fronteras y por cualquier procedimiento que se elija, de conformidad con el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;
- 2. Reconoce la naturaleza mundial y abierta de Internet como fuerza impulsora de la aceleración de los progresos hacia el desarrollo** en sus distintas formas;
- 3. Exhorta a los Estados a que promuevan y faciliten el acceso a Internet y la cooperación internacional** encaminada al desarrollo de los medios de comunicación y los servicios de información y comunicación en todos los países;
- 4. Alienta a los procedimientos especiales a que tengan estas cuestiones en cuenta** en sus mandatos actuales, según proceda;
- 5. Decide seguir examinando la promoción, la protección y el disfrute de los derechos humanos, incluido el derecho a la libertad de expresión, en Internet y en otras tecnologías**, así como la forma en que Internet puede ser un importante instrumento para el desarrollo y para el ejercicio de los derechos humanos, de conformidad con su programa de trabajo.

■ **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**

Art. 3. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el presente Pacto.

Art. 25. Todos los ciudadanos gozarán, sin ninguna de las distinciones mencionadas en el artículo 2, y sin restricciones indebidas, de los siguientes derechos y libertades:

- a) Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;
- b) Votar y ser elegidos en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores;
- c) Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país.

Art. 26. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

■ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Preámbulo: Los Estados partes en el presente Pacto, considerando que, conforme a los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas, la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y de sus derechos iguales e inalienables, reconociendo que estos derechos se desprenden de la dignidad inherente a la persona humana, reconociendo que, con arreglo a la Declaración Universal de Derechos Humanos, **no puede realizarse el ideal del ser humano libre, liberado del temor y de la miseria, a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos**, considerando que la Carta de las Naciones Unidas impone a los Estados la obligación de promover el respeto universal y efectivo de los derechos y libertades humanos, comprendiendo que el individuo, por tener deberes respecto de otros individuos y de la comunidad a que pertenece, está obligado a procurar la vigencia y observancia de los derechos reconocidos en este Pacto.

■ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Propósito: El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Artículo 3: Principios generales: Los principios de la presente Convención serán:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;

- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

■ Tratado de la Unión Europea

Art. 2. La Unión se fundamenta en los valores de respeto de la dignidad humana, libertad, democracia, igualdad, Estado de Derecho y respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las personas pertenecientes a minorías. Estos valores son comunes a los Estados miembros en una sociedad caracterizada por el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad entre mujeres y hombres.

Art. 3.3. (...) La Unión combatirá la exclusión social y la discriminación y fomentará la justicia y la protección sociales, la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad entre las generaciones y la protección de los derechos del niño.

Art. 9. La Unión respetará en todas sus actividades el principio de la igualdad de sus ciudadanos, que se beneficiarán por igual de la atención de sus instituciones, órganos y organismo (...).

Art. 11.1. Las instituciones darán a los ciudadanos y a las asociaciones representativas, por los cauces apropiados, la posibilidad de expresar e intercambiar públicamente sus opiniones en todos los ámbitos de actuación de la Unión.

Art. 21.1. La acción de la Unión en la escena internacional se basará en los principios que han inspirado su creación, desarrollo y ampliación y que pretende fomentar en el resto del mundo: la democracia, el Estado de Derecho, la universalidad e indivisibilidad de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, el respeto de la dignidad humana, los principios de igualdad y solidaridad y el respeto de los principios de la Carta de las Naciones Unidas y del Derecho internacional.

■ Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Carta Niza)

Art. 21. No discriminación.

1. Se prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual.
2. Se prohíbe toda discriminación por razón de nacionalidad en el ámbito de aplicación de los Tratados y sin perjuicio de sus disposiciones particulares.

Art. 23. Igualdad entre mujeres y hombres. La igualdad entre mujeres y hombres deberá garantizarse en todos los ámbitos, inclusive en materia de empleo, trabajo y retribución.

El principio de igualdad no impide el mantenimiento o la adopción de medidas que supongan ventajas concretas en favor del sexo menos representado.

Art. 25. Derechos de las personas mayores. La Unión reconoce y respeta el derecho de las personas mayores a llevar una vida digna e independiente y a participar en la vida social y cultural.

Art. 26. Integración de las personas discapacitadas. La Unión reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad.

■ **Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de marzo de 2002 relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal)**

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones electrónicas gozan de una serie de derechos entre los que se cuentan:

- El derecho a celebrar un contrato con una o varias empresas al abonarse a servicios que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía; los contratos celebrados entre usuarios y proveedores de conexiones a una red telefónica debe precisar, como mínimo: la identidad y dirección del suministrador, los tipos de servicios prestados (incluido si se presta o no acceso a los servicios de urgencia, la información sobre cualquier otra condición que limite el acceso a los servicios y aplicaciones y/o su uso, los niveles mínimos de calidad de los servicios prestados, etc.), la duración del contrato y sus condiciones de renovación, el método para iniciar los procedimientos de resolución de litigios, etc.;
- La puesta a disposición, por parte de los operadores, de una información transparente y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables. Dicha información deberá publicarse de forma clara, detallada y fácilmente accesible. Las ANR pueden obligar a las empresas a comunicar a los abonados información relativa a las tarifas aplicables a un número o servicio sujeto a condiciones tarifarias particulares, a notificar cualquier modificación de las condiciones limitadoras del acceso a los servicios o aplicaciones, etc.;
- La publicación por parte de los operadores de información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de sus servicios;
- El establecimiento de exigencias mínimas en materia de calidad de los servicios, para evitar el empeoramiento de la calidad de los mismos y la obstrucción o la ralentización del tráfico en las redes;
- La garantía de disponibilidad de la red telefónica pública en caso de avería de la red debido a catástrofes o fuerza mayor;
- La oferta de servicios de asistencia mediante operador y servicios de información sobre números de abonados.

■ **Constitución Española**

Art. 9.2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y

efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Art. 14. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Art. 20.

1. Se reconocen y protegen los derechos:
 - a. A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.
 - b. A la producción y creación literaria, artística, científica y técnica.
 - c. A la libertad de cátedra.
 - d. A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La Ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.
2. El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.
3. La Ley regulará la organización y el control parlamentario de los medios de comunicación social dependientes del Estado o de cualquier ente público y garantizará el acceso a dichos medios de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad y de las diversas lenguas de España.
4. Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las Leyes que lo desarrollan y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.
5. Solo podrá acordarse el secuestro de publicaciones, grabaciones y otros medios de información en virtud de resolución judicial.

Art. 23.1. Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.

Art. 23.2. Asimismo, tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes.

Art. 48. Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural.

Art. 105. La ley regulará:

- b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

■ **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**

Art. 35. Derechos de los Ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la

condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

■ **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**

Art. 18. 1. Son derechos y deberes de los vecinos:

b) Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.

■ **Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (121/000019)**

Título preliminar.

Artículo 1. Objeto. Esta Ley tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, reconocer y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

Título I. Transparencia de la Actividad Pública. Capítulo III: Derecho de Acceso a la Información Pública.

Artículo 9. Derecho de acceso a la información pública. Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105 b) de la Constitución Española y en esta Ley.

Artículo 10. Información Pública. Se entiende por información pública los contenidos o documentos que obren

en poder de cualquiera de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este Título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 14. Solicitud de acceso a la información.

1. El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información.

2. La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

a. La identidad del solicitante.

b. La información que se solicita.

c. Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.

d. En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

3. El solicitante podrá incluir los motivos por los que solicita la información y que deberán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

■ **Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia**

Disposiciones generales: Artículo 1. Objeto de la Ley.

1. La presente Ley tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español.

Artículo 3. Principios de la Ley. Esta Ley se inspira en los siguientes principios:

a) El carácter público de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

b) La universalidad en el acceso de todas las personas en situación de dependencia, en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación, en los términos establecidos en esta Ley.

c) La atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada.

d) La transversalidad de las políticas de atención a las personas en situación de dependencia.

e) La valoración de las necesidades de las personas, atendiendo a criterios de equidad para garantizar la igualdad real.

f) La personalización de la atención, teniendo en cuenta de manera especial la situación de quienes requieren de mayor acción positiva como consecuencia de tener mayor grado de discriminación o menor igualdad de oportunidades.

g) El establecimiento de las medidas adecuadas de prevención, rehabilitación, estímulo social y mental.

h) La promoción de las condiciones precisas para que las personas en situación de dependencia puedan llevar una vida con el mayor grado de autonomía posible.

i) La permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida.

j) La calidad, sostenibilidad y accesibilidad de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia.

k) La participación de las personas en situación de dependencia y, en su caso, de sus familias y entidades que les representen en los términos previstos en esta Ley.

l) La colaboración de los servicios sociales y sanitarios en la prestación de los servicios a los usuarios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia que se establecen en la presente Ley y en las correspondientes normas de las Comunidades Autónomas y las aplicables a las Entidades Locales.

m) La participación de la iniciativa privada en los servicios y prestaciones de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia.

n) La participación del tercer sector en los servicios y prestaciones de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia.

ñ) La cooperación interadministrativa.

o) La integración de las prestaciones establecidas en esta Ley en las redes de servicios sociales de las Comunidades Autónomas, en el ámbito de las competencias que tienen asumidas, y el reconocimiento y garantía de su oferta mediante centros y servicios públicos o privados concertados.

p) La inclusión de la perspectiva de género, teniendo en cuenta las distintas necesidades de mujeres y hombres.

q) Las personas en situación de gran dependencia serán atendidas de manera preferente.

■ **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**

Art. 28. Sociedad de la Información.

1. Todos los programas públicos de desarrollo de la Sociedad de la Información incorporarán la efectiva consideración del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en su diseño y ejecución.

2. El Gobierno promoverá la plena incorporación de las mujeres en la Sociedad de la Información mediante el desarrollo de programas específicos, en especial, en materia de acceso y formación en tecnologías de la información y de las comunicaciones, contemplando las de colectivos de riesgo de exclusión y del ámbito rural.

3. El Gobierno promoverá los contenidos creados por mujeres en el ámbito de la Sociedad de la Información.

4. En los proyectos del ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación sufragados total o parcialmente con dinero público, se garantizará que su lenguaje y contenidos sean no sexistas.

■ **Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones modificada por 38 bis, 38 ter por Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo (ref. BOE-A-2012-4442)**

Artículo 38 ter. Transparencia y publicación de información.

1. Reglamentariamente se podrán establecer las condiciones para que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público publiquen información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, sobre los gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y la utilización de los servicios que prestan a los usuarios finales, que será publicada de forma clara, comprensible y fácilmente accesible.

2. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo fomentará la divulgación de información comparable con objeto de que los usuarios finales puedan hacer una evaluación independiente del coste de las modalidades de uso alternativas, por ejemplo, mediante guías alternativas o técnicas similares, y regulará las condiciones para que la información publicada por los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público pueda ser utilizada gratuitamente por terceros, con el fin de vender o permitir la utilización de estas guías interactivas o técnicas similares.

3. Mediante real decreto se podrán regular las condiciones para garantizar que los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público:

a) Ofrezcan a los abonados información sobre las tarifas aplicables en relación con cualquier número o servicio sujetos a condiciones de precios específicas, por lo que se refiere a cada una de las categorías de servicios, pudiéndose exigir que dicha información se facilite inmediatamente antes de efectuar las llamadas.

b) Informen a los abonados sobre todo cambio de acceso a los servicios de emergencia o a la información relativa a la ubicación de las personas que efectúan las llamadas en el servicio al que están abonados.

c) Informen a los abonados de los cambios en las condiciones que limiten el acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones.

d) Proporcionen información sobre cualquier procedimiento establecido por el proveedor para medir y gestionar el tráfico de forma que se evite agotar o saturar el enlace de la red y sobre la manera en que esos procedimientos pueden afectar la calidad del servicio.

e) Informen a los abonados de su derecho a decidir si incluyen sus datos personales en una guía y los tipos de datos de que se trata.

f) Informen de forma periódica y detallada a los abonados con discapacidad de los productos y servicios dirigidos a ellos.

4. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo podrá exigir a los operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas o servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público que difundan de forma gratuita, y en un determinado formato, información de interés público a los antiguos y nuevos abonados, cuando proceda, por las mismas vías utilizadas normalmente por éstos para comunicarse con los abonados, información que cubrirá los siguientes aspectos:

a) Los usos más comunes de los servicios de comunicaciones electrónicas para desarrollar actividades ilícitas

o para difundir contenidos nocivos, en particular cuando ello atente contra los derechos y libertades de terceros, incluyendo las infracciones de los derechos de autor y derechos afines, así como sus consecuencias jurídicas.

b) Los medios de protección contra los riesgos para la seguridad personal, la privacidad, y los datos de carácter personal en el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas.

■ **Diferentes declaraciones o propuestas de declaración de Derechos Humanos de origen ciudadano**

- “*Propuesta de Declaración de los Derechos Humanos en el Ciberespacio*”, formulada en el año 1997, basada en los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 y cuyo objetivo es servir de documento de discusión y de compromiso voluntario en la red global de comunicaciones.
- “*Declaración de Itacuruçá*”, que establece, entre otras cosas, que el principal desafío contemporáneo en la sociedad de la información es el acceso democrático a la sociedad del conocimiento.
- “*Declaración de Independencia del Ciberespacio*”, de John Perry Barlow, 1996, que establece que Internet y las redes relacionadas con ella representan un camino abierto para la potencial mejora de la condición humana, para la libertad, la justicia, la igualdad y la paz mundiales.
- “*Declaración de Florianópolis*”, que recoge la aspiración compartida de los países de América Latina y el Caribe de llegar al año 2005 integrados como miembros plenos de la sociedad de la información con eficiencia, equidad y sostenibilidad, en el marco de la economía global basada en el conocimiento.
- *Declaración de Derechos publicada por Emilio Suñé en 2008*, mucho más reciente e innovadora, que parece ajustarse de una manera práctica y más realista a los fenómenos que están surgiendo en la actualidad.

14.2. Sociedad inclusiva y participativa

Específicamente en el ámbito de la promoción de una sociedad inclusiva y participativa, algunas de las referencias que deben ser tenidas en cuenta son:

■ **Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social**

Art. 1. Objeto y ámbito. La presente ley tiene por objeto regular el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos e Inclusión Social y, en su marco, el derecho a las prestaciones económicas y a los instrumentos orientados a prevenir el riesgo de exclusión, a paliar situaciones de exclusión personal, social y laboral, y a facilitar la inclusión de quienes carezcan de los recursos personales, sociales o económicos suficientes para el ejercicio efectivo de los derechos sociales de ciudadanía.

Art. 3. Principios básicos

d) Igualdad y equidad en el acceso y aplicación de servicios y prestaciones. En el marco del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y de Inclusión Social, las administraciones públicas vascas deberán garantizar el acceso a las prestaciones económicas y a los instrumentos orientados

a la inclusión social y laboral, de acuerdo con criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales, y de forma homogénea en todo el territorio autonómico, no pudiendo el municipio o el territorio histórico de residencia determinar diferencia alguna en la concesión y aplicación de los servicios y prestaciones, ni proceder a la regulación y aplicación de complementos económicos a las prestaciones que se regulan en esta ley, sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva orientadas a personas en situación de mayor vulnerabilidad.

k) Participación. En el marco del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos e Inclusión Social, las administraciones públicas vascas promoverán y fomentarán la participación en los procesos de inclusión social y/o laboral tanto de las propias personas usuarias como, con carácter más general, de las entidades sociales y del conjunto de la ciudadanía.

■ **Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales**

Artículo 1.- Objeto.

El objeto de la presente ley es promover y garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco el derecho a las prestaciones y servicios de servicios sociales mediante la regulación y ordenación de un Sistema Vasco de Servicios Sociales de carácter universal.

Artículo 6.- Finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

1.- La finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales es promover, en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas, el bienestar social del conjunto de la población, siendo sus objetivos esenciales los siguientes:

- a) Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.
- b) Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.
- c) Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.
- d) Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las situaciones de emergencia.

2.- Con vistas a alcanzar dichos objetivos, se articularán mecanismos orientados a:

- a) Detectar las necesidades sociales susceptibles de ser atendidas en el ámbito de los servicios sociales y planificar los servicios y prestaciones más idóneas para responder a dichas necesidades.
- b) Promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales susceptibles de ser atendidas en el marco de los servicios sociales, y en particular la participación individual y organizada de las propias personas usuarias y de las entidades activas en el ámbito de los servicios sociales.

3.- El bienestar social, la inclusión social y la cohesión social no constituyen finalidades exclusivas del Sistema Vasco de Servicios Sociales, sino compartidas con otros sistemas y políticas públicas de protección social; en su consecución, por lo tanto, el Sistema Vasco de Servicios Sociales colaborará en el marco de las finalidades y funciones que le

son propias. Asimismo, la promoción de la solidaridad y de la convivencia y el fomento de la participación social se consideran finalidades compartidas con otros sistemas y políticas públicas.

■ **Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas**

Artículo 1.- Objeto.

1.- Es objeto del presente Decreto establecer la Carta de derechos y obligaciones que corresponden a las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en cumplimiento del mandato establecido en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.

2.- Asimismo, constituye objeto del presente Decreto establecer una vía de participación de las personas en el funcionamiento de los servicios sociales, a través de la presentación de quejas y sugerencias.

Artículo 12.- Participación.

1.- Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

2.- En garantía del ejercicio efectivo de este derecho, las personas usuarias pueden:

- a) Participar en la evaluación de sus necesidades, definiendo las que, en su opinión, son las suyas, así como los servicios que consideran más adecuados para responder a las mismas;
- b) Participar en la elaboración del plan de atención individual que, en su caso, les será aplicado;
- c) Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios de los que sean usuarias por medio de los órganos de participación;
- d) Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios mediante los procedimientos de sugerencias y quejas;
- e) Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección, de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la CAPV, así como ser oídas dichos procedimientos y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

■ **Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad**

Título preliminar. Objeto y ámbito de aplicación de la ley.

Artículo 1.- Objeto.

1.- La presente ley tiene por objeto garantizar la accesibilidad del entorno urbano, de los espacios públicos, de los

edificios, de los medios de transporte y de los sistemas de comunicación para su uso y disfrute de forma autónoma por todas las personas y en particular por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial, de carácter temporal o permanente.

2.- Los poderes públicos promoverán la adopción de las medidas de acción positiva necesarias para la efectiva aplicación de la ley, así como en su caso la utilización de las ayudas técnicas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la ley.

La presente ley será de aplicación, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, a todas las actuaciones en materia de urbanismo, edificación, transporte y comunicación realizadas por cualquier sujeto con personalidad física o jurídica, pública o privada.

■ **Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación**

Disposiciones Generales.

La Ley 20/1997, de 4 de diciembre, sobre Promoción de la Accesibilidad, fue aprobada con la finalidad de garantizar la accesibilidad del entorno urbano, los espacios públicos, los edificios, los medios de transporte y los sistemas de información y comunicación, permitiendo su uso y disfrute de forma autónoma por todas las personas y en particular por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación, o cualquier otra limitación psíquica o sensorial de carácter temporal o permanente.

La disposición final segunda de la ley preveía la elaboración de las correspondientes Normas de carácter técnico en desarrollo del texto legal en las que se determinen las condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, los espacios públicos, los edificios, los medios de transporte y los sistemas de información y comunicación, refundiendo y armonizando las normas referentes a accesibilidad y supresión de barreras urbanísticas articuladas a través de diferentes normas.

En este sentido y a fin de cumplimentar lo dispuesto en la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, se ha procedido a la elaboración de las **Condiciones Técnicas a tener en cuenta en un «diseño universal para todos» referidas al entorno urbano, la edificación, y los sistemas de comunicación**, contenidas en una serie de anejos que conforman gran parte de la normativa técnica de desarrollo de la ley.

■ **Decreto 42/2005, de 1 de marzo, de modificación del Decreto por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación**

Artículo único.- Se da nueva redacción al punto tercero del apartado 4 del artículo 2.4.1.3, sobre «Rotulación», del Anejo IV del Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos,

edificaciones y sistemas de información y comunicación, que quedará redactado como sigue:

«Cuando exista texto, estará realizado con letras de imprenta, con 0,5 cm de separación entre los caracteres. En los indicadores colgantes y/o salientes, los caracteres tendrán un tamaño mínimo de 4 cm.»

■ **Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación sanitaria de Euskadi**

Artículo 10. Derechos y deberes de carácter instrumental y complementario.

El sistema sanitario de Euskadi garantizará el desarrollo y aplicación de todos los derechos y deberes de carácter instrumental y complementario que deriven de la regulación legal del derecho a la protección de la salud, potenciando, entre otros, el máximo respeto a la personalidad, dignidad humana e intimidad de las personas en sus relaciones con los servicios sanitarios, así como la observancia de la obligación de dejar constancia escrita de todo proceso diagnóstico o terapéutico, y de recabar el consentimiento correspondiente, previas las condiciones necesarias de información.

El procedimiento de acceso de la ciudadanía a los servicios sanitarios de cobertura pública garantizará el principio de igualdad efectiva y procurará las condiciones organizativas que permiten una progresiva ampliación de la capacidad de elección de la ciudadanía sobre los servicios y profesionales sanitarios, así como la información precisa sobre sus derechos y obligaciones.

Artículo 11. Participación ciudadana.

Al objeto de posibilitar la participación ciudadana en el sistema sanitario de Euskadi, reglamentariamente se crearán consejos de participación comunitaria para el ámbito de toda la Comunidad Autónoma y para el ámbito de cada área de salud, atribuyéndoles facultades consultivas y de asesoramiento en la formulación de planes y objetivos generales del sistema, así como en el seguimiento y evaluación final de los resultados de ejecución. La composición de los mismos deberá observar criterios de representatividad territorial y del sector sanitario, e incorporar a representantes de las Administraciones locales y forales, de los colegios profesionales sanitarios, de las asociaciones de consumidores y usuarios y de los sindicatos y organizaciones empresariales.

■ **Ley 1/1993, de 19 de febrero, de la Escuela Pública Vasca**

TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES Y FINES DE LA ESCUELA PÚBLICA VASCA

2.- Son fines de la escuela pública vasca:

a) **Garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la educación**, constitucionalmente reconocido, eliminando los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra índole que lo impidan.

b) **Impulsar el desarrollo en libertad de la personalidad y la formación integral de los alumnos**, asentados en los valores que hacen posible la convivencia democrática, fomentando, entre otros, la capacidad y actitud crítica, la igualdad, la justicia, la participación, el respeto al pluralismo y a la libertad de conciencia, la solidaridad, la inquietud social,

la tolerancia y el respeto mutuo, así como la defensa de los derechos humanos.

c) **Promover y garantizar el ejercicio del derecho a la participación democrática** de profesores, padres y alumnos en la gestión de los centros públicos.

d) **Garantizar el ejercicio efectivo de la libertad de cátedra de los profesores**, del derecho a la elección de centro por los padres o tutores, en el ámbito que define esta ley, y a elegir, en su caso, la enseñanza religiosa que deseen para sus hijos en las condiciones legalmente previstas.

e) **Asegurar la prestación de una enseñanza de calidad**, con especial atención al valor pedagógico de los contenidos a impartir y a la eficacia de los métodos a utilizar, introduciendo metodologías activas y flexibles que tengan en cuenta los avances que se están produciendo en nuestro entorno y el correspondiente reciclaje del profesorado, así como una activa orientación psicológica, escolar y profesional del alumno.

f) **Actuar en todos los niveles, etapas, ciclos y grados como elemento de compensación de las desigualdades de origen de los alumnos.**

g) **Garantizar a todos los alumnos, en igualdad de condiciones, el conocimiento práctico de ambas lenguas oficiales** al acabar el periodo de enseñanza obligatoria, potenciando el uso y contribuyendo a la normalización del euskera.

h) **Facilitar el descubrimiento por los alumnos de su identidad cultural como miembros del pueblo vasco** mediante el conocimiento de su historia y cultura propias, fomentando el enraizamiento de los alumnos en su entorno geográfico, socio-económico y cultural.

i) **Desarrollar en los alumnos la adquisición de hábitos intelectuales, técnicas de trabajo y conocimientos, de forma integradora entre todas las áreas del saber.**

j) **La formación para la paz, la libertad y la promoción de las ideas de cooperación y de solidaridad entre los pueblos.**

k) **Asegurar el carácter coeducador de la enseñanza que se imparta.**

l) **La exclusión de las manipulaciones en el contenido de la enseñanza y la impartición de conocimientos que persigan el adoctrinamiento ideológico.**

■ **Proyecto de Ley de Aprendizaje a lo largo de la Vida**
Capítulo preliminar. Disposiciones generales.

Artículo 1.- Objeto y Definición.

1.- La presente Ley tiene por objeto la ordenación y regulación de un sistema de aprendizaje a lo largo de la vida que responda de manera eficaz a las necesidades de formación permanente y de cualificación de las personas, con el fin de favorecer su desarrollo personal, social y profesional, y su contribución al desarrollo económico y social de Euskadi. A tal efecto establece los mecanismos necesarios para la programación, coordinación, desarrollo y evaluación de los planes y programas correspondientes.

2.- El Gobierno de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en coordinación con otras administraciones públicas y los agentes educativos, sociales y económicos, promoverá el aprendizaje a lo largo de la vida como medio de

asegurar la promoción personal, la cohesión social y la empleabilidad, así como la satisfacción personal de sentirse activos y participar en la sociedad del conocimiento.

3.- Se entiende por aprendizaje a lo largo de la vida toda actividad realizada por las personas en los ámbitos formal, no formal e informal con el objetivo de mejorar sus conocimientos, competencias y actitudes desde una perspectiva personal, social y profesional.

4.- A los efectos de la presente ley, se entiende por sistema de aprendizaje a lo largo de la vida el conjunto de ámbitos, planes, programas, instrumentos y agentes, convenientemente organizados para el logro de los objetivos establecidos en el apartado anterior.

■ **Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social (en su totalidad)**

El objeto de este reglamento es establecer los criterios y las condiciones que se consideran básicos para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios de la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social, de acuerdo con los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

14.3. Sociedad de la información y del conocimiento

En relación con la sociedad de la información y del conocimiento, las referencias que deben ser tenidas en cuenta son:

■ **Proyecto de Ley de Aprendizaje a lo largo de la Vida**

Capítulo preliminar. Disposiciones generales.

Artículo 1.- Objeto y Definición.

1.- La presente Ley tiene por objeto la ordenación y regulación de un sistema de aprendizaje a lo largo de la vida que responda de manera eficaz a las necesidades de formación permanente y de cualificación de las personas, con el fin de favorecer su desarrollo personal, social y profesional, y su contribución al desarrollo económico y social de Euskadi. A tal efecto establece los mecanismos necesarios para la programación, coordinación, desarrollo y evaluación de los planes y programas correspondientes.

2.- El Gobierno de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en coordinación con otras administraciones públicas y los agentes educativos, sociales y económicos, promoverá el aprendizaje a lo largo de la vida como medio de asegurar la promoción personal, la cohesión social y la empleabilidad, así como la satisfacción personal de sentirse activos y participar en la sociedad del conocimiento.

3.- Se entiende por aprendizaje a lo largo de la vida toda actividad realizada por las personas en los ámbitos formal, no formal e informal con el objetivo de mejorar sus conocimientos, competencias y actitudes desde una perspectiva personal, social y profesional.

4.- A los efectos de la presente ley, se entiende por sistema de aprendizaje a lo largo de la vida el conjunto de ámbitos, planes, programas, instrumentos y agentes, convenientemente organizados para el logro de los objetivos establecidos en el apartado anterior.

Artículo 4.- Fines.

1.- El sistema de aprendizaje a lo largo de la vida tiene los siguientes fines:

a) Garantizar a toda la ciudadanía vasca el acceso universal, y en condiciones de igualdad, al aprendizaje a lo largo de la vida y a la adquisición de las competencias básicas que precisa para su desarrollo personal, la inclusión e integración social y para una vida ciudadana más plena y democrática.

b) Impulsar la actualización de los conocimientos y la mejora de las competencias profesionales de la población vasca, como mejor garantía de progreso en su bienestar social y económico.

c) Promover una sólida cultura del aprendizaje a lo largo de la vida en la ciudadanía, difundiendo la importancia que tiene el aprendizaje permanente y motivando a las personas para que configuren sus trayectorias de formación adaptadas a sus necesidades e intereses personales.

d) Facilitar un abanico de oportunidades a las personas mayores que deseen cultivar y ampliar sus conocimientos.

■ **Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Iniciativa europea i2010 para la inclusión digital. «Participar en la sociedad de la información»**

La presente Comunicación propone una Iniciativa Europea para la inclusión digital, lo que comprende:

A) una campaña de inclusión digital, titulada «Inclusión digital, únete a ella», cuya misión será aumentar durante 2008 el nivel de concienciación y los esfuerzos de coordinación y que concluirá con la celebración de una Conferencia Ministerial para mostrar los avances realizados y reforzar los compromisos;

B) un marco estratégico de acción que permita aplicar la Declaración Ministerial de Riga:

1. combatiendo las desigualdades existentes en materia de banda ancha, accesibilidad y competencia y creando así las condiciones necesarias para que todo el mundo pueda participar en la sociedad de la información;

2. impulsando la participación efectiva de los grupos en riesgo de exclusión y mejorando su calidad de vida;

3. integrando las distintas medidas de inclusión digital para maximizar su impacto y la duración de éste.

■ **Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**

Disposición adicional cuarta.

9. **Requerimientos de información para fines estadísticos y de análisis.** Las estadísticas públicas que elabore la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información relativas a personas físicas ofrecerán sus datos desagregados por sexo, considerando, si ello resultase conveniente, otras variables relacionadas con el sexo para facilitar la evaluación del impacto

de género y la mejora en la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres.

Disposición adicional decimoquinta. Fomento a la participación ciudadana en la sociedad de la información.

Con el objeto de fomentar la presencia de la ciudadanía y de las entidades privadas sin ánimo de lucro y garantizar el pluralismo, la libertad de expresión y la participación ciudadana en la sociedad de la información, se establecerán medios de apoyo y líneas de financiación para el desarrollo de servicios de la sociedad de la información sin finalidad lucrativa que, promovidos por entidades ciudadanas, fomenten los valores democráticos y la participación ciudadana, atiendan al interés general o presten servicio a comunidades y grupos sociales desfavorecidos.

■ **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico**

Artículo 8.1. **Restricciones a la prestación de servicios y procedimiento de cooperación intracomunitario.** En caso de que un determinado servicio de la sociedad de la información atente o pueda atentar contra los principios que se expresan a continuación, los órganos competentes para su protección, en ejercicio de las funciones que tengan legalmente atribuidas, podrán adoptar las medidas necesarias para que se interrumpa su prestación o para retirar los datos que los vulneran. Los principios a que alude este apartado son los siguientes:

c) El respeto a la dignidad de la persona y al principio de no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.

Disposición adicional quinta. **Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.**

Disposición adicional séptima. **Fomento de la Sociedad de la Información.** (...) El plan (para el desarrollo de la sociedad de la información) deberá: Profundizar en la implantación del gobierno y la administración electrónica incrementando el nivel de participación ciudadana y mejorando el grado de eficiencia de las Administraciones públicas.

14.4. Buen gobierno y Administración pública, Administración electrónica y servicios públicos electrónicos

En cuanto a buen gobierno y Administración pública, Administración electrónica y servicios públicos electrónicos, se han de tener en cuenta:

■ **Anteproyecto de Ley de Transparencia y Buen Gobierno del Gobierno Vasco**

Principios Generales:

El desarrollo de estos principios tiende al logro de una ciudadanía informada, participativa activa y corresponsable a través de la formación de un entramado social que palle la desestructuración social, que sea convenientemente informado, que elabore propuestas y que colabore con

las instituciones, incluso, en los procesos de producción normativa y en las fases de planificación y de evaluación de las políticas públicas.

Título IV. Participación ciudadana (Artículo 24.- Finalidad y articulación de la participación ciudadana).

a) información y difusión de los fines que se pretenden, del proceso que se llevará a cabo y de los compromisos que se adquieren.

b) promoción del conocimiento, la reflexión y el debate.

c) discusión deliberativa y contraste desde diferentes ópticas y grupos de interés.

e) proposiciones y búsqueda de consensos.

f) información-devolución pública de las conclusiones del proceso participativo.

■ **Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica**

Preámbulo:

1.- El objeto de este Decreto es desarrollar el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración, por medios electrónicos, para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos, así como, desplegar el resto de los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

2.- Asimismo, se regulan la sede electrónica, el tablón electrónico de anuncios, la identificación y autenticación de la ciudadanía y de la Administración, el registro electrónico de representantes, el registro electrónico, las comunicaciones electrónicas y los documentos electrónicos y su conservación.

■ **Decreto 159/2012, de 24 de julio, por el que se regula la apertura y reutilización de las aplicaciones informáticas de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi**

Artículo 1.- Objeto.

1.- El presente Decreto tiene por objeto establecer las condiciones de apertura o puesta a disposición pública, para su reutilización, de todas las aplicaciones informáticas propiedad de cualquiera de las entidades incluidas en su ámbito de aplicación.

2.- Asimismo, es objeto de este Decreto el establecimiento de las condiciones previas a la adquisición, desarrollo o mantenimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de las aplicaciones informáticas por las referidas entidades, que permitan la reutilización de las citadas aplicaciones informáticas, tanto si estas actividades se llevan a cabo por medios propios o por la contratación correspondiente.

3.- Las aplicaciones informáticas afectadas son aquellas en las que al menos una parte de su código fuente haya sido adquirida o desarrollada, incluyendo la resultante de las modificaciones que pudieran producirse a lo largo de todo su ciclo de vida, por cualquiera de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto.

4.- Sólo se hallarán afectadas por lo dispuesto en el presente Decreto aquellas partes de las citadas aplicaciones informáticas cuyos derechos de propiedad intelectual sean ostentados por cualquiera de las citadas entidades.

■ **Norma Foral 1/2010, de 8 de julio, sobre participación ciudadana**

Artículo 5. Derecho a la participación.

1. Las personas residentes en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, directamente o a través de las correspondientes entidades ciudadanas, tienen el derecho a participar en la gestión de los asuntos públicos que son competencia de la Diputación Foral, en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico y, específicamente, a través de los procedimientos previstos en esta Norma Foral, fomentando la participación equilibrada de mujeres y hombres y, en especial, la de las mujeres en las entidades mixtas donde su participación es escasa.

2. A los efectos previstos en esta Norma Foral se considerará entidades ciudadanas interesadas a aquéllas que estén oportunamente inscritas en el Registro Foral de Entidades Ciudadanas para la Participación en el ámbito de interés, territorial o temático, que hayan manifestado en la inscripción. La falta de inscripción en el Registro Foral no impedirá, en cualquier caso, la capacidad de intervenir en los procesos participativos a través del concreto procedimiento habilitado al efecto.

3. En el ámbito de esta Norma Foral, la participación ciudadana se materializará, por una parte, a través del ejercicio individual de los derechos de las personas residentes y, por otra, a través de la realización de procesos participativos, que se articulan en las fases de información, debate, conclusiones, difusión, y evaluación y en los que intervienen tanto las personas residentes como las entidades ciudadanas.

Artículo 6. Derecho a la información para los procesos de participación.

1. Con carácter general, la Diputación Foral garantizará a todas las personas residentes el derecho a la información sobre los procedimientos de decisión que se encuentren en tramitación en cualquiera de sus departamentos, dentro de los límites establecidos en el ordenamiento jurídico.

2. A los efectos específicos de facilitar la participación ciudadana que es objeto de regulación en esta Norma Foral, la Diputación Foral, a través de cada uno de sus departamentos, difundirá públicamente la información sobre los procedimientos de decisión cuya tramitación le corresponda. Para ello, cada departamento habilitará, a través de los sistemas generales de información y comunicación de la Diputación Foral, la información y el acceso a la documentación que permita el conocimiento y el seguimiento puntual del procedimiento que se encuentre en tramitación. Los departamentos forales pondrán especial atención para lograr que el acceso a la información por parte de los colectivos más desfavorecidos o vulnerables sea efectivo.

3. A tal efecto, se establecerán los medios técnicos adecuados, de carácter gratuito, en los archivos, bibliotecas, centros de comunicación, centros cívicos y culturales públicos, en las oficinas de información a la ciudadanía, o en cualquier otro lugar que se considere adecuado por su accesibilidad para la ciudadanía.

4. En el caso de procedimientos en cuyo seno se inserten instrumentos de participación deliberativa específicamente previstos en esta Norma Foral, el Departamento de la Diputación Foral al que corresponda la competencia

tendrá, específicamente, la obligación de informar sobre el inicio del procedimiento a la Dirección Foral para la Participación Ciudadana, a los efectos de garantizar la información a las Entidades ciudadanas, todo ello sin perjuicio de la obligación general de información que le corresponde al Departamento Foral competente.

5. A fin de garantizar el derecho a la información, se asegurará que los sistemas de difusión lleguen por igual a mujeres y hombres, así como a todas las entidades ciudadanas inscritas en el registro. Igualmente se utilizará, en todo caso, un lenguaje no sexista en la redacción de la información difundida.

Artículo 7. Derecho de petición para la realización de procesos de participación.

1. Las personas residentes podrán ejercer el derecho de petición ante los órganos de la Diputación Foral sobre cualquier asunto de su interés que sea de la competencia de aquella en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

2. Específicamente, a los efectos previstos en esta Norma Foral, las personas residentes podrán ejercer el derecho de petición para la realización de un proceso participativo en el seno de cualquier procedimiento de decisión de la Diputación Foral, en los términos establecidos en esta Norma Foral.

Artículo 8. Derecho de iniciativa.

1. A los efectos previstos en esta Norma Foral, y en los términos que específicamente se establecen, las personas residentes o las entidades ciudadanas podrán ejercer la iniciativa para la realización de un proceso participativo en los procedimientos de decisión de la Diputación Foral.

2. Las entidades locales tendrán también capacidad de iniciativa para proponer la apertura de los procesos participativos regulados en esta Norma Foral.

■ **Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público**

Consideración 2. La evolución hacia la sociedad de la información y del conocimiento afecta a la vida de todos los ciudadanos de la Comunidad, en particular al permitirles contar con nuevos medios para acceder y adquirir el conocimiento.

■ **Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal)**

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones electrónicas gozan de una serie de derechos entre los que se cuentan:

- El derecho a celebrar un contrato con una o varias empresas al abonarse a servicios que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía; los contratos celebrados entre usuarios y proveedores de conexiones a una red telefónica debe precisar, como mínimo: la identidad y dirección del suministrador, los tipos de servicios prestados (incluido si se presta o no acceso a los

servicios de urgencia, la información sobre cualquier otra condición que limite el acceso a los servicios y aplicaciones y/o su uso, los niveles mínimos de calidad de los servicios prestados, etc.), la duración del contrato y sus condiciones de renovación, el método para iniciar los procedimientos de resolución de litigios, etc.

- La puesta a disposición, por parte de los operadores, de una información transparente y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables. Dicha información deberá publicarse de forma clara, detallada y fácilmente accesible. Las ANR pueden obligar a las empresas a comunicar a los abonados información relativa a las tarifas aplicables a un número o servicio sujeto a condiciones tarifarias particulares, a notificar cualquier modificación de las condiciones limitadoras del acceso a los servicios o aplicaciones, etc.
- La publicación por parte de los operadores de información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de sus servicios.
- El establecimiento de exigencias mínimas en materia de calidad de los servicios, para evitar el empeoramiento de la calidad de los mismos y la obstrucción o la ralentización del tráfico en las redes.
- La garantía de disponibilidad de la red telefónica pública en caso de avería de la red debido a catástrofes o fuerza mayor.
- La oferta de servicios de asistencia mediante operador y servicios de información sobre números de abonados.

■ **Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Libro Blanco sobre los servicios de interés general /* COM/2004/0374 final */**

Principios rectores del planteamiento de la Comisión.

El planteamiento de la Comisión se basa en una serie de principios que se plasman en las políticas sectoriales de la Comunidad y que pueden clarificarse a partir de los resultados del debate sobre el Libro Verde:

3.1. Permitir una actuación de las autoridades públicas próxima a los ciudadanos.

Durante la consulta se hizo hincapié en la conveniencia de organizar y regular los servicios de interés general a un nivel lo más próximo posible a los ciudadanos y en la necesidad de respetar escrupulosamente el principio de subsidiariedad.

La Comisión reconoce el papel esencial de los Estados miembros y de las autoridades regionales y locales en materia de servicios de interés general, papel que tiene su reflejo en las políticas comunitarias al respecto, que se basan en distintos niveles de intervención y en el recurso a instrumentos diversos, de conformidad con el principio de subsidiariedad.

3.3. Asegurar la cohesión y el acceso universal.

A fin de favorecer la cohesión social y territorial en la Unión Europea, y de paliar los inconvenientes que se derivan de la difícil accesibilidad a las regiones ultraperiféricas, es imprescindible permitir a todos los ciudadanos y empresas el acceso a servicios de interés general asequibles y de calidad en todo el territorio de los Estados miembros. La

Comisión se ha comprometido a promover y a mejorar el acceso universal efectivo a los servicios de interés general a través de todas sus políticas.

3.8. Aumentar la transparencia.

El principio de transparencia es clave de cara a la elaboración y aplicación de políticas públicas en materia de servicios de interés general. Permite a las autoridades públicas ejercer las competencias que les incumben y garantiza la posibilidad de adoptar decisiones democráticamente y el respeto de las mismas. Este principio debería aplicarse a todos los aspectos del proceso de prestación de servicios y hacerse extensivo a la definición de las misiones de servicio público, la organización, financiación y regulación de los servicios, así como su ejecución y evaluación, y a los mecanismos de tramitación de reclamaciones.

■ **Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local**

Art. 27.1. La Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y otras Entidades locales podrán delegar en los Municipios el ejercicio de competencias en materias que afecten a sus intereses propios, siempre que con ello se mejore la eficacia de la gestión pública y se alcance una mayor participación ciudadana. La disposición o el acuerdo de delegación deben determinar el alcance, contenido, condiciones y duración de ésta, así como el control que se reserve la Administración delegante y los medios personales, materiales y económicos que ésta transfiera.

Título V Disposiciones comunes a las Entidades locales. Capítulo IV Información y participación ciudadana, destacando:

Art. 69.1. Las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local.

Art. 70 bis.1. Los ayuntamientos deberán establecer y regular en normas de carácter orgánico procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales.

Art. 70 bis.3. Asimismo, las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Art. 128.1. Los distritos. Los ayuntamientos deberán crear distritos, como divisiones territoriales propias, dotadas de órganos de gestión desconcentrada, para impulsar y desarrollar la participación ciudadana en la gestión de los asuntos municipales y su mejora, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión del municipio.

■ **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que debe ser atendida en su totalidad**

En su artículo 4, determina que la utilización de las TIC debe tener en cuenta los siguientes principios:

1. El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal y a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

2. El principio de igualdad, con objeto de evitar restricciones o discriminaciones de los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y los que todavía no lo hacen.

3. Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos.

4. Principio de legalidad, de modo que el uso de la TIC no conlleve una restricción de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas ya previstas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

5. Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos.

6. Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas.

7. Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones, a la vez que los ciudadanos sólo deberán aportar aquellos datos estrictamente necesarios.

8. Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y los servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

9. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y los sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado.

A estos efectos, las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos y de uso generalizado por los ciudadanos.

10. Principio de simplificación administrativa, reduciendo en lo posible los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

11. Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

■ **Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**

Art. 3.5. **Principios generales.** En sus relaciones con los ciudadanos las Administraciones públicas actúan de conformidad con los principios de transparencia y de participación.

Art. 86.4. **Información pública.** Conforme a lo dispuesto en las Leyes, las Administraciones Públicas podrán establecer otras formas, medios y cauces de participación de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la Ley en el procedimiento de elaboración de las disposiciones y actos administrativos.

Artículo 39 bis.1. **Principios de intervención de las Administraciones Públicas para el desarrollo de una actividad.** Las Administraciones Públicas que en el ejercicio de sus respectivas competencias establezcan medidas que limiten el ejercicio de derechos individuales o colectivos o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad, deberán elegir la medida menos restrictiva, motivar su necesidad para la protección del interés público así como justificar su adecuación para lograr los fines que se persiguen, sin que en ningún caso se produzcan diferencias de trato discriminatorias.

■ **Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público**

Preámbulo. La información generada desde las instancias públicas, con la potencialidad que le otorga el desarrollo de la sociedad de la información, posee un gran interés para las empresas a la hora de operar en sus ámbitos de actuación, contribuir al crecimiento económico y la creación de empleo, y para los ciudadanos como elemento de transparencia y guía para la participación democrática.

Art. 5.3. Formatos disponibles para la reutilización. Con arreglo en lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, los medios electrónicos de puesta a disposición de los documentos a que se refiere el apartado 1 de este artículo serán accesibles a las personas con discapacidad, de acuerdo con las normas técnicas existentes en la materia.

■ **Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal**

Art. 2.2. Autorización general para la reutilización de los documentos del sector público y puesta a disposición por medios electrónicos. Se pondrán a disposición del público los documentos reutilizables que se encuentren previamente disponibles en formato electrónico por medios electrónicos, de una manera estructurada y usable para los interesados e interesadas y preferentemente en bruto, en formatos procesables y accesibles de modo automatizado correspondientes a estándares abiertos en los términos establecidos en el 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. Asimismo, los documentos reutilizables y los medios electrónicos de puesta a disposición de los mismos deberán ser accesibles a las personas con discapacidad de acuerdo con la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y su normativa de desarrollo aplicable.

■ Proyecto de ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (121/00019)

Exposición de Motivos:

La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar de una sociedad crítica, exigente y participativa.

*(...) La presente Ley tiene un triple alcance: **incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública** –que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas–, **reconoce y garantiza el acceso a la información** –regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo– y **establece las obligaciones de buen gobierno** que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento –lo que se convierte en una exigencia de responsabilidad para todos los que desarrollan actividades de relevancia pública–.*

La Ley amplía y refuerza las obligaciones de publicidad activa en distintos ámbitos. En materia de información institucional, organizativa y de planificación exige a los sujetos comprendidos en su ámbito de aplicación la publicación de información relativa a las funciones que desarrollan, la normativa que les resulta de aplicación y su estructura organizativa, además de sus instrumentos de planificación y la evaluación de su grado de cumplimiento. En materia de información de relevancia jurídica y que afecte directamente al ámbito de las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, la ley contiene un amplio repertorio de documentos que, al ser publicados, proporcionarán una mayor seguridad jurídica. Igualmente, en el ámbito de la información de relevancia económica, presupuestaria y estadística, se establece un amplio catálogo que debe ser accesible y entendible para los ciudadanos, dado su carácter de instrumento óptimo para el control de la gestión y utilización de los recursos públicos. Por último, se establece la obligación de publicar toda la información que con mayor frecuencia sea objeto de una solicitud de acceso, de modo que las obligaciones de transparencia se cohonesten con los intereses de la ciudadanía.

Junto a las definiciones, se adjuntan referencias a artículos, páginas webs, o publicaciones donde se puede obtener información más detalladas sobre dichos términos.

■ ACTITUD 2.0 - MINDWARE o cambio de mentalidad

La web 2.0 revolucionó la forma de comunicarnos. Hoy las noticias llegan antes por canales de la web social, que por medios más formales de comunicación. Podemos comunicarnos en tiempo real vía chat, mientras vemos un video en Youtube o una presentación en Slideshare. Nos conectamos a nuestro perfil de Facebook y navegamos en Internet, guardando los enlaces a las páginas interesantes en Delicious o agregando un nuevo blog a nuestro lector de RSS. Encontramos información interesante sobre un tema y con ella actualizamos una entrada en Wikipedia, o participamos en un foro. De eso trata la web 2.0: comunicarse, interactuar, participar, ser creadores y no solo receptores pasivos de información. El uso y el sentido de pertenencia en la web 2.0, generan en las personas un nuevo concepto de comunidad y de red. Los sitios sociales le dan poder a las personas, les dan voz y voto. La forma de relacionarnos con los demás está influenciada por la web 2.0.

De este modo, la actitud 2.0 estaría orientada a compartir conocimiento, información, acumulando así capital social y respeto por parte de la comunidad. Publicar lo que sabemos y lo que filtramos de todo aquello que recibimos y leemos, será una forma de participación esencial. Esta actitud 2.0 conlleva por tanto el *mindware* o cambio de mentalidad.

Referencias:

<http://www.dreig.eu/caparazon/2008/12/17/sharismo-la-esencia-de-la-web-20/>.

<http://www.universoabierto.com/3765/actitud-2-0-usos-de-la-web-social-en-las-bibliotecas-universitarias/>.

■ AGENTES SOCIALES

Podemos definir AGENTE SOCIAL como una parte organizada de la sociedad que, no siendo Administración pública, tiene también objetivos de intervención en la sociedad. Se trata pues de una figura institucional (cuyo perfil no se corresponde con las instituciones políticas o administrativas), que pretende representar unos intereses concretos de carácter social o colectivo. Desde su identidad (colectiva/con unos objetivos de intervención social) requieren de un carácter instrumental que les permita ser y actuar (estructura organizativa).

■ ALFABETIZACIÓN DIGITAL

En la sociedad del conocimiento, ya no es suficiente tener la capacidad de leer y escribir, como proponía el concepto clásico de alfabetización, sino que son necesarias otras competencias para poder vivir en sociedad y desarrollarnos, es decir, aparecen nuevos alfabetismos. Por ejemplo, la UNESCO incluye en su definición de alfabetización:

- Capacidad de comunicarse.
- Capacidad de leer y escribir.
- Y desarrollo personal necesario para realizar actividades cotidianas.

15.

Glosario de la e-inclusión y la e-participación

A continuación se detalla un conjunto de términos relacionados con la e-inclusión y la e-participación que estimamos de interés para la mejor comprensión del presente documento.

Si tenemos en cuenta la ampliación del concepto de alfabetismo, podemos enmarcar y entender la alfabetización digital, como un componente de este, por tanto, necesario para ser alfabeto en nuestra sociedad.

Así, la alfabetización digital significa disponer de los conocimientos y competencias necesarias para utilizar las TIC y de esta manera acceder a la información, tratarla y aplicarla para cumplir objetivos u obtener beneficios. Se compone de dos elementos fundamentales:

- **Competencia tecnológica.** Implica saber utilizar las herramientas tecnológicas, saber cómo funcionan, para qué sirven, cómo permiten cumplir objetivos específicos.
- **Competencia informacional.** Supone varias habilidades: reconocer una necesidad de información, saber localizar esta, entenderla, tener criterios para evaluarla y seleccionarla a tenor de la calidad, relevancia, sintetizarla y utilizarla, transformarla y de comunicarnos sobre ella, según las necesidades.

Uno de los autores referentes en la temática es Warschauer (2002). Este autor identifica cuatro factores claves vinculados a los procesos de alfabetización digital:

- recursos físicos (ordenadores y redes de telecomunicación);
- recursos digitales (material que esté disponible digitalmente);
- recursos humanos (alfabetización y procesos de enseñanza y aprendizaje); y
- recursos sociales (comunidad y apoyo institucional).

Ser competente digitalmente implica que la persona (o grupo) puede acceder de manera plena a la sociedad a todos los niveles (personal, social, profesional, ocio), ser más autónomo, acceder a oportunidades y mejorar la calidad de vida. Es por esto que, íntimamente relacionado al concepto de alfabetización, se encuentra el de la **exclusión digital** que es una forma de desigualdad nacida en la sociedad del conocimiento. Al existir nuevos alfabetismos, también aparecen sus correspondientes analfabetismos.

Este tipo de exclusión supone la falta de acceso al manejo de los TIC, los recursos, principalmente la información y a las nuevas formas de comunicación. Esta exclusión no siempre ocurre por imposibilidad o dificultad de acceder a la tecnología o el acceso y gestión de la información, también se produce por falta de interés o capacitación, aunque existiendo la posibilidad de acceder.

Referencia:

Warschauer, M. (2002): Reconceptualizing the digital divide. First Monday, 7 (7). <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/967/888>.

■ **ANALFABETISMO DIGITAL**

Según Wikipedia el **analphabetismo digital** es el nivel de desconocimiento de las **nuevas tecnologías** que impiden que las personas puedan acceder a las posibilidades de interactuar con estas, es decir de navegar en la web, disfrutar contenidos multimedia, sociabilizar mediante las redes sociales, crear documentación etc.

La habilidad por sí sola o la competencia para manejar herramientas e instrumentos tecnológicos (teléfonos móviles, iPods, PC, etc.) no implica la calidad de ser un alfabeto digital. Previamente a la aparición de la sociedad digitalizada, una persona era considerada alfabetizada cuando manejaba el proceso de lectoescritura en su lengua nativa, podía leer libros y documentos, comprenderlos y dejar registro de sus pensamientos a través de la escritura.

La alfabetización digital hoy es un proceso de la cultura bastante más amplio, que consiste en poseer los rudimentos necesarios para moverse con las nuevas tecnologías. Especialmente en Internet, acceder a nuevos contenidos, **relacionarse con otros** y aprovechar nuevas oportunidades a través de las distintas aplicaciones que los medios digitales ponen a disposición de la sociedad.

Referencias:

Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Analfabetismo_digital.
Suite101: <http://www.suite101.net/content/analfabetismo-digital-a18821>.

■ **APROPIACIÓN DE LAS TIC**

Lo primero que hay que precisar para entender los conceptos de **uso y apropiación** es que estos no pueden concebirse fuera de algunas prácticas que se dan en el mundo de la vida cotidiana. Lo segundo es que ambos mantienen una relación inextricable, por lo cual no se puede entender uno sin el otro. Cuando se habla de apropiación siempre se hace referencia al uso, aunque este no necesariamente encierre una apropiación efectiva. A partir de un enfoque que prevé la apropiación de la tecnología como un proceso social, el sujeto tiene una función activa en la dotación de significado que le da a una experiencia. Por tanto, una indagación por la apropiación de tecnologías debería considerar el punto de vista de los sujetos, sus prácticas, discursos y la interacción que entre ellos ocurre, mediante la cual se construyen los significados y dotan de sentido su hacer. Asumir que la acción social vincula a las personas en interacción, plantea que se deben observar las prácticas y los discursos. En este punto hay que mantenerse alerta, puesto que no siempre las prácticas coinciden con los discursos. Como afirma Giraldo Ramírez (2008) al referirse a la relación de los docentes con las TIC, una cuestión puede ser lo que se piensa, otra la que se dice, y otra muy diferente la que se hace. Como señalan los postulados de la sociología de la tecnología, específicamente Proulx (1995), en consonancia con el interaccionismo simbólico, la apropiación se da en una doble dimensión: social e individual, y ambos aspectos se pueden indagar desde el sujeto. A partir de esas coincidencias individuales, que se repiten en los actores, se puede hacer lectura de los usos sociales.

Apropiación creativa: Se refiere a un tipo de apropiación por parte de usuarios maduros, profesionales de las TIC. Significa el trabajo intelectual para mejorar o inventar nuevos usos a tecnologías existentes. Como recuerda Bryce Roberts: Las buenas ideas pueden tener distintos



orígenes pero “la tecnología más disruptiva suele empezar desde los aficionados, los hackers y los geeks”.

Referencias:

Análisis cualitativo de la apropiación de las TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital (Medellín, Colombia): <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura3/article/view/194>.

Apropiación creativa: <http://bryce.vc/post/2163496599/when-tim-mark-and-i-were-laying-out-our-plans-for>.

■ BRECHA DE APRENDIZAJE

Las ganas, la motivación para aprender, no se mantienen estables durante toda la vida, siendo más altas, debido a factores culturales, sociales y también cognitivos, durante la juventud. En otros términos, es probable que la actitud activa hacia el aprendizaje que se requiere en la sociedad del conocimiento que vivimos, no se produzca en muchos casos de personas que consideramos que no usan Internet porque no le encuentran utilidad. Nos dice Kevin Kelly en *Actitudes tecnológicas para la vida: Hay que estar preparado para ser novato para siempre, ser competente en el “modo principiante”, aprendizaje de nuevos programas, haciendo preguntas tontas, acostumbándonos a cometer errores estúpidos, solicitando ayuda y ayudando a otros...* Es necesaria, para no quedar excluidos, esta actitud de “aprendientes” en beta permanente que nos aconseja.

Referencia:

The Technium Life Skills (s.f.): http://www.kk.org/thetechnium/archives/2011/04/techno_life_ski.php.

■ BRECHA DIGITAL

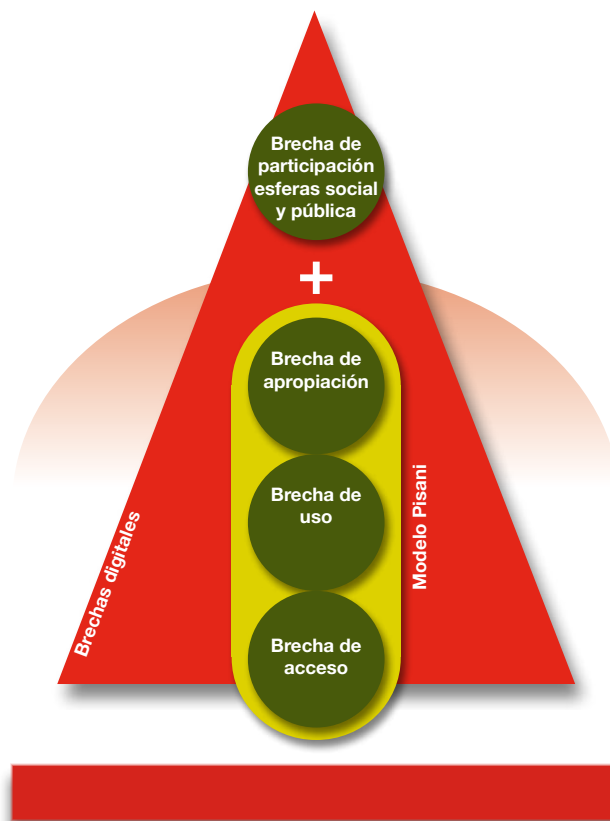
Hasta no hace mucho tiempo, se definía la brecha digital como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las tecnologías de información y comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. De este modo, la Wikipedia hace referencia en alusión a este término, a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), desde el ordenador a la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos. Como tal, la brecha digital se basa en diferencias previas en el acceso a las tecnologías, haciendo también referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz (brecha de uso), debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. También se ha utilizado en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no. El término opuesto que se emplea con más frecuencia es el de inclusión digital y el de inclusión digital genuina (Maggio, 2007).

Pero a día de hoy, han surgido nuevas brechas que responden a problemas emergentes. Así, Francis Pisani, identifica de una forma clara las tres grandes brechas digitales a las que se enfrenta, y se ha enfrentado en los últimos 15 años, nuestra sociedad:

1. **Brecha de acceso.** Esta es la fractura que surge en primer lugar, y que separa a aquellos que pueden acceder a las infraestructuras de telecomunicaciones y los que están aislados, físicamente, de las redes digitales. Por supuesto esta brecha tiene un doble origen: la ausencia de infraestructura o el coste demasiado elevado de su uso.
2. **Brecha de uso.** Tener acceso a una tecnología no implica necesariamente su uso. Es un hecho bien conocido cómo una vez que la mayor parte de una población, por ejemplo en España, tiene acceso (la infraestructura está disponible y podría permitirse su coste), una proporción importante sigue sin utilizar la oferta tecnológica: o no se conecta o no usa las herramientas e información disponibles. El uso está motivado por la posibilidad de acceso, el interés en ese acceso (que la tecnología le aporte valor al usuario) y la educación que les capacite para usar esas tecnologías.
3. **Brecha de apropiación.** Una buena parte de los usuarios de Internet y la tecnología digital hacen un uso básico y se sienten en la práctica superados por las herramientas, dado que perciben, con razón, que podrían hacer usos más sofisticados y valiosos. La tecnología solo genera cambios cualitativos y radicales cuando los usuarios no solo la “usan” sino cuando se apropian de ella y le dan usos inesperados y por tanto innovadores y creativos.

(Ilustración 122)

Brechas digitales



Cada una de estas brechas puede entenderse como procesos dinámicos que van cambiando en el espacio y en el tiempo. Así la brecha de acceso tiende a reducirse con el tiempo, a la vez que van conectándose nuevas regiones geográficas y espacios urbanos. De este modo, esta brecha que era realmente relevante en España hace unos pocos años, puede considerarse en estos momentos resuelta en buena parte de nuestra geografía. Aun así, persiste la brecha de acceso en algunos enclaves geográficos, como muchas zonas rurales, para algunos sectores sociales (fundamentalmente por el coste del acceso) y surgen nuevas brechas asociadas a accesos a determinados servicios (ADSL, cable, 3G...). En estos momentos los verdaderos desafíos se sitúan en la superación de la brecha de uso y, especialmente la de la apropiación.

A estas tres brechas digitales planteadas por Pisani podríamos añadir una cuarta:

Brecha de participación en las esferas social y pública:

Las TIC permiten explorar nuevas vías de participación en las esferas social y pública, dotando al individuo y al grupo social de un empoderamiento que se materializa principalmente en la capacidad de generar, reutilizar y transformar el conocimiento, su entorno, las decisiones y, en definitiva, de adquirir un papel de agente capaz de provocar asociaciones con otros actores e intervenir en la transformación de su entorno.

Referencias:

Arturo Serrano, Evelio Martínez (2003): “La Brecha Digital: Mitos y Realidades”, México, Editorial UABC, 175 páginas, ISBN 970-9051-89-X: www.labrechadigital.org / http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf.

Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital.

Pisani, F (2008): Inauguración del Espacio Red de Prácticas y Culturas Digitales, UNIA. URL: <http://practicasdigitales.unia.es/>.

■ **CANALES 2.0**

La tecnología 2.0, conlleva la idea de compartir y gestionar el conocimiento e información mediante la participación e implicación de los usuarios, a través de canales de *microblogging*, vídeo, fotografía, interactivos, que permiten la retroalimentación, la crítica y la creación colectiva. A estos se les denomina canales 2.0.

■ **COCREACIÓN Y COPRODUCCIÓN**

Producción abierta. Nueva cultura de la apertura, como uno de los valores contemporáneos más interesantes, completamente coherente con una época en la que los principios de cooperación social e inteligencia colectiva asumen un gran protagonismo.

■ **COWORKING**

El *coworking* (*cotrabajo*) se define como una manera de trabajar que permite que varios profesionales independientes, de sectores distintos, compartan una misma oficina o un mismo espacio de trabajo (con características similares a las de un café), donde se fomenta la colaboración, el trabajo en un espacio comunitario y multidisciplinario, y el *networking*.

Los centros de *coworking*, destinados principalmente a profesionales de Internet, diseñadores, programadores, escritores, periodistas, etc., proporcionan, generalmente, un escritorio individual, acceso a Internet y otros servicios.

Con decenas de espacios ubicados en países como Estados Unidos, Reino Unido, Francia, España, Alemania, Australia, Argentina, entre otros, este tipo de lugares es utilizado por profesionales *nómadas* que viajan por todo el mundo y llevan consigo solo ordenadores portátiles para llevar a cabo su labor. La interacción con otras personas es uno de los elementos básicos, y en espacios de *coworking* consolidados como *New York City* en Manhattan, se hace uso de las herramientas del social media para potenciar las colaboraciones. En esta oficina, los usuarios han creado una sencilla red social por Internet donde comparten conocimientos y demandas, al estilo “qué sé hacer” y “qué necesito”. Frente a la escasez de trabajo, además, en algunas oficinas de *coworking* se ha extendido la opción del trueque, lo que los responsables de *The Cube* consideran “economía circular”, o el tradicional hoy por ti y mañana por mí.

Con el auge del *coworking* surge también la opción de crear espacios temporales, a medio camino entre lugar de trabajo y evento social. *Oficinas pop-up*, que pueden establecerse por unas horas o unos días en puntos transitados y con espacio de sobra, como un parque, un museo o una tienda cerrada. Esta fórmula es una manera de sacar partido a lugares infrutilizados para crear conexiones sociales y profesionales.

Referencias:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Coworking>.

Artículo de Euskadi Innova: Compartir algo más que la mesa de oficina: <http://cort.as/1P8g>.

Estudio internacional sobre *coworking*: <http://www.deskmag.com/en/why-coworkers-like-their-coworking-spaces-162>.

■ **CIUDADANÍA DIGITAL**

Hoy en día, miles de millones de personas en todo el planeta interactivo utilizando diferentes tecnologías. Esta interacción ha creado una sociedad digital, que ofrece a sus miembros oportunidades de educación, empleo, entrenamiento e interacción social. A la vez, se espera que la ciudadanía digital actúe de cierta manera, de acuerdo a las normas y leyes aceptadas. La ciudadanía digital consistiría de este modo en ser ciudadanos y ciudadanas capaces de ejercer nuestros derechos y cumplir nuestras responsabilidades en la esfera digital.

■ **CIUDADES Y PUEBLOS DIGITALES / SMART CITIES**

Nos referimos con este concepto a espacios inteligentes o digitales. Se trata de un concepto relacionado con la aplicación de las TIC y de la inteligencia artificial para optimizar las infraestructuras, procesos y servicios dirigidos a la creación de espacios más habitables, sostenibles desde un punto de vista económico y medioambiental. Las áreas de eficiencia energética y sostenibilidad, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y la inteligencia artificial (IA), también la *Internet de las cosas*, es decir,

de elementos urbanos conectados mediante sensores a la red, serían elementos a tener en cuenta.

Los actores implicados en ellas son administraciones públicas, ciudadanía y empresas, que encuentran en este contexto y en el de la globalización actual nuevos modelos de negocio y oportunidades. En este sentido se habla con la globalización de la desnacionalización del negocio, siendo, más que las naciones las ciudades, los centros neurálgicos. Las denominadas ciudades globales (Sassen, 2007) funcionarían como centros del capital intelectual, social y económico del entorno global.

Un concepto relacionado es el de *ambient intelligence* (inteligencia ambiental). Los aspectos que se pretenden optimizar o problemáticas a solucionar en las *smart cities* con la gestión del conocimiento e información gracias a sistemas inteligentes, abarcan todos los “rincones” de la ciudad. Por ejemplo, referidos al nivel de contaminación, de seguridad, energía (para el ahorro energético), monitorización de flujos de personas, tráfico, red ferroviaria (para evitar congestiones), etc.

En España existen ya iniciativas para convertir nuestras ciudades tradicionales en ciudades inteligentes. Veamos algunas de ellas.

1. En **Málaga**, se desarrolla un proyecto pionero –en él participa principalmente **Endesa**– que plantea un nuevo modelo de gestión energética para conseguir un aumento de la eficiencia energética, una reducción de las emisiones de CO2 y un aumento del consumo de energías renovables.
2. En **Lleida** y **Sant Cugat del Vallés** las compañías **Abertis** e **Indra** han establecido las bases para mejorar su gestión. El proyecto implantado pretende: controlar a distancia el riego de los jardines, el alumbrado público, el estado de los contenedores o la lectura remota de contadores.
3. En **Sevilla**, la compañía **Endesa** inauguró un centro de operación del sistema de telegestión con el que permite a sus clientes “un grado de interacción insospechado hasta ahora”, facilitando a este cambiar instantáneamente de potencia o tarifa con una llamada telefónica.
4. En la ciudad de **Granada**, el Plan Turismo de Granada ha incorporado a la gestión turística de la ciudad **Smartourism**: un sistema pionero a nivel internacional, pues es la primera aplicación de la inteligencia artificial al sector turístico. Smartourism, permite al turista desde cualquier parte del mundo las 24 horas del día generar sus planes de visita en función del tiempo y recursos disponibles, así como, sus preferencias y gustos personales.

Referencias:

Sassen, S. (2007): Una sociología de la globalización. Katz Editores.

<http://www.smartcitymalaga.es/>.

http://www.iactive.es/blog_iactive/2010/11/smartsities/.

■ COHESIÓN SOCIAL

La cohesión social designa, en sociología, el grado de consenso de los miembros de un grupo social o la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común.

Es una medida de la intensidad de la interacción social dentro del grupo; puede ser medido con un test de índices o simplemente descrito o definido para cada caso. Atenta contra la cohesión la anomia, es decir, el comportamiento no basado en normas.

Las relaciones son consensuales, percibidas como justas entre los grupos que gobiernan y los que son gobernados. Demandan o implican tanto la percepción del buen desempeño de las autoridades y que esas sean respetadas, como que exista una acción percibida como de interés común.

■ COLECTIVO

Grupo de personas que comparten o están motivados por un mismo tema u objeto de interés, o que trabajan juntos por un mismo objetivo. Se caracterizan por compartir y ejercer poder político y social, y tomar decisiones basadas en el **consenso** y **principios igualitarios**.

■ COMPETENCIA DIGITAL

El concepto de competencia digital incluye el conocimiento teórico, el conocimiento práctico (habilidades, destrezas) y actitudes y valores culturales, que son susceptibles de ser modificados a través de la experiencia que se adquiere mediante la interacción en entornos digitales.

Existen múltiples modelos de definición de las competencias digitales (e-skills). El de Jeff Cobb (Cobb, 2008) nos parece un buen punto de partida, pero recogemos también la reformulación de las 5 **competencias básicas del aprendiz 2.0** (Reig, 2008), que establece un marco conceptual, que distingue entre competencias directamente asociadas a herramientas (*hard skills*) o previas al manejo de las mismas, más psicológicas, actitudinales o aptitudinales (*soft skills*).

Esas 5 competencias básicas del aprendiz 2.0 serían:

1. **Conciencia - e-awareness**, manejo del flujo que va de la información al conocimiento en la red:
 - *Soft skills*: ser conscientes del flujo de información al que estamos expuestos así como de los retos y oportunidades que representa (de los usos y apropiaciones que podemos realizar de las TIC). Añadiríamos también la capacidad de filtrar los contenidos (relevancia, credibilidad, actualidad, popularidad, etc.) o el manejo eficiente de la lectura hipertextual (hiperenlaces) y de la lectura horizontal cuando sea preciso.
 - *Hard skills*: utilización y oportuna actualización de herramientas para organizar la información. Filtrado y productividad (bloques de notas, lectores de feeds, agregadores sociales).
2. **Creatividad**, resolución de problemas:
 - *Soft skills*: la habilidad para organizar de forma productiva la complejidad, para relacionar y remezclar lo antiguo como base de creación de nuevo conocimiento. Estarían relacionadas con la lateralidad y el *design thinking*.
 - *Hard skills*: conocimientos de edición en blogs, wikis, manejo de editores visuales – de audio – de vídeo básicos, así como de portales de creación fácil de contenidos multimedia en la web.

3. Autoconocimiento, autorregulación:

- *Soft skills*: si hablamos del aprendiz individual, la motivación de logro, la conciencia sobre la propia forma de actuar cuando interactuamos con otros, con la información y cuál es la forma en la que aprendemos con mayor efectividad, ante el abanico infinito de medios y posibilidades de comunicación que nos ofrece la web, el auto conocimiento, el auto monitoreo cobran una importancia crucial. Recordemos que aquí el aprendizaje es algo continuo, que se construye. El concepto estaría relacionado con la gestión eficaz de perfiles o cuestiones públicas y privadas.
- *Hard skills*: el conocimiento amplio de las posibilidades y soluciones a necesidades particulares existente en cada momento en la web.

Bajo nuestro punto de vista este concepto incluiría la primera competencia, la conciencia o manejo de la información (ser consciente del flujo). Dicho de otro modo, si no se conocen, además de las propias necesidades y capacidades, las oportunidades que nos ofrece la web, el autoconocimiento se convierte en estéril.

4. Conexiones sociales, participación pública:

- *Soft skills*: competencias relacionadas con la *netiqueta*, ética en la red, seguimiento de la cultura informal, usos en la web. Aportación de contenidos propios o ajenos relevantes a la comunidad, estableciendo lazos o conexiones con otras comunidades o personas, capacidad para implicarse en la conversación y aportar contenidos también significativos. Trabajo colaborativo. Autenticidad, transparencia, reciprocidad y muchas otras a veces denominadas “actitudes 2.0”.
- *Hard skills*: uso adecuado de las aplicaciones existentes en cada red social, dominio de herramientas para el “*lifestreaming*” o la actualización de estado en distintas redes sociales, conectividad continua a través de dispositivos móviles. Uso adecuado de herramientas de colaboración con otros.

Referencias:

Cobb, Jeff (2008): Five themes for the web 2.0 learner: <http://www.missiontolearn.com/blog/2008/05/five-themes-for-the-web-20-learner/>.

Reig, Dolors (2008): Competencias básicas para el aprendizaje en la web 2.0: <http://www.dreig.eu/caparazon/2008/05/30/5-competencias-basicas-para-el-aprendizaje-personal-en-la-web-20/>.

■ CROWDSOURCING (CONOCIMIENTO SOCIAL)

Este término se refiere a la acción de realizar un trabajo, que tradicionalmente era ejecutado por un agente o empleado y externalizarlo a un grupo grande e indeterminado, mediante un proceso de convocatoria abierta.

Referencia:

Howe, J. (2009): Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business. Crown Publishing Group.

■ CULTURA CREATIVA

Según el informe *The impact of culture on creativity* para poder desarrollar una cultura creativa son necesarias:

- Habilidades personales (capacidad de pensar lateralmente o de forma no lineal, ser imaginativos).
- Conocimientos técnicos (habilidades artísticas o de artesanía y, añadimos, competencia digital).
- Las herramientas adecuadas, destacando cómo los múltiples formatos en la web también la favorecen. Gracias a la revolución tecnológica, es posible la revolución creativa.
- Un entorno social (contexto social, educación y aprendizaje) que aliente y valore la creatividad, así como una economía que invierta en cultura y en cultura basada en la creatividad. Ambas condiciones se producen también, multiplicadas, en la sociedad red.

Respecto a este último punto, existen [investigaciones](#) que demuestran que la enseñanza directa de un maestro, puede ayudar a que el alumnado encuentre una respuesta específica más rápidamente, pero también hace que sea menos probable que aprenda a crear una solución nueva e inesperada, que descubra información nueva acerca de un problema, es decir, que sea creativo (Reig, 2010).

Referencias:

Kea European Affairs. Study prepared for the European Commission (Directorate-General for Education and Culture) (junio de 2009). The impact of culture on creativity.

Reig, D. (2011): Laissez Faire, creatividad y aprendizaje: <http://www.dreig.eu/caparazon/2011/03/21/laissez-faire-creatividad/>.

Reig, Dolors (2009): La ley de Moore y las personas: después de la revolución tecnológica, la creativa <http://www.dreig.eu/caparazon/2009/04/04/la-ley-de-moore-y-las-personas-despues-de-la-revolucion-tecnologica-la-creativa/>.

■ CULTURA DIGITAL

Más allá de la versión estricta de este concepto, ligada al arte, a los museos, al *netart* (arte en la red), al sector de la producción cultural en general, la cultura digital se definiría hoy –ampliando el punto de mira– por el cambio en la comunicación hacia la interactividad y el relato participativo, en relación con la revolución creativa, cognitiva y social que vivimos en distintos sectores de nuestra sociedad. A partir del desarrollo tecnológico, el ser humano del siglo XXI se vuelve más empático, “empoderado”, inteligente y participativo, siendo responsable de desarrollar la revolución social y creativa que puede y debe protagonizar.

La influencia de las tecnologías digitales marca la existencia de una (o muchas) culturas digitales. Lo digital es un marcador de cultura, porque comprende los artefactos y los sistemas de significación y de comunicación que caracterizan el estilo de vida contemporáneo (Gere, 2002, pág. 12, en Uzelac, 2010). Sin embargo, no se refiere a un aspecto estrictamente tecnológico.

Hablamos de lo digital pero sobre todo de lo tecnosocial. Y en este sentido se añaden algunas características más, que frecuentemente determinamos como facilitadoras de la participación en Internet: claridad, interacción (apropiación), juego, *storytelling*, diversidad, transparencia, flexibilidad, personalización, multimedia (transmedia), creatividad y diversidad (interdisciplinariedad, hibridación).

Es importante destacar, que existen tantas subculturas digitales como comunidades es posible generar en la web. Hablamos de un ámbito de “neorrelaciones” (Reig, 2011), de relaciones ampliadas, múltiples y nuevas en el que cada comunidad posible aporta sus matices a la cibercultura.

Referencias:

Abbate, J. (2000): *Inventing the Internet*. MIT Press.
Sassen, S. (2007): *Una sociología de la globalización*. Katz Editores.

■ DEMOCRACIA DIRECTA

La arquitectura especialmente diseñada para la participación en Internet posibilita como nunca antes la democracia directa. Educar, formar, salvar las brechas de acceso y de participación es esencial en ese contexto, porque la democracia directa no tiene sentido si el usuario no puede o no sabe cómo participar.

Como en muchos otros ámbitos, estamos hablando de avanzar desde una política mediada por instituciones (los partidos políticos) a un escenario en el que la ciudadanía, empoderada (a nivel personal) y con los mecanismos tecnológicos disponibles, pueda decidir en cada aspecto de importancia. Podemos imaginarlo de tres modos:

- De forma *organizada*, diseñando la participación, con el político como dinamizador de la voluntad popular (caso Islandia).
- En forma *semidirigida*, con el político todavía como representante pero aumentando las ocasiones de la participación ciudadana (referéndums constantes).
- En forma de *monitorización continua* de lo que la gente manifiesta en las redes. Este caso, aunque lejano, convierte al político en gestor de la voluntad popular.

■ DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

La participación que se desarrolla por diversos medios en muchas democracias modernas, está comenzando a consolidarse dentro del ámbito de la democracia representativa como una nueva manera de hacer las cosas. La participación no ha de limitarse, sin embargo, a que las autoridades locales y otros organismos públicos informen a la población de sus actividades y decisiones o inviten a la ciudadanía a presenciar sus debates, sino que implica escuchar a la población en la formulación de sus propios problemas y en la búsqueda de oportunidades y mejoras. Además, es indispensable proporcionarles los medios para encauzar una acción política, social o económica y participar en las decisiones públicas con propósitos de cambio. Algunas formas de participación serían:

- **Participación en la toma de decisiones:** mediante procesos de selección de quiénes integrarán los órganos de gobierno –a través de sufragio universal– o mediante espacios institucionalmente abiertos para consultas sobre los contenidos de las políticas y programas de gobierno.
- **Participación en la ejecución de decisiones:** mediante la desconcentración y descentralización de la gestión política, que permitan una participación más activa de la ciudadanía y refuercen las capacidades de organización de la sociedad civil (ver [principio de subsidiariedad](#)).

- **Participación en el control de la ejecución:** mediante modalidades y mecanismos que permitan verificar el desarrollo del proceso, para apoyarlo, corregirlo, mejorarlo o rechazarlo.
- **Participación en los aportes:** mediante la evaluación de la totalidad del esfuerzo social –en moneda, trabajo y/o ideas– para abrir perspectivas de solidaridad, tanto en función de las capacidades de los actores como de sus necesidades.
- **Participación en los beneficios:** mediante la utilización de los beneficios del esfuerzo social por el Estado, como eficiente regulador del ámbito económico y la justicia social. Le permite al pueblo aportar su perspectiva para el desarrollo integral de su comunidad, ya que es en el pueblo donde reside la soberanía y todos los representantes deben abocarse a la satisfacción de las necesidades del mismo pueblo que los eligió.

■ DEPENDENCIA

Según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia es la situación permanente, en la que se encuentran las personas que precisan ayudas importantes de otra u otras personas para realizar actividades básicas de la vida diaria.

Para que se reconozca legalmente que una persona está en situación de dependencia es necesario seguir un proceso determinado en la normativa vigente, que comienza con la presentación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

Más recientemente, el [Consejo de Europa](#), en el Libro Blanco de la Dependencia define dependencia como “la necesidad de ayuda o asistencia importante para las actividades de la vida cotidiana”, o, más concretamente, como “un estado en el que se encuentran las personas que, por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, tienen necesidad de asistencia o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria y, de modo particular, los referentes al cuidado personal”.

■ DISONANCIA COGNITIVA ENTRE PARTICIPACIÓN ONLINE Y OFFLINE

Las TIC han generado posibilidades reales de participación: “No somos los mismos desde que estamos en las redes sociales”, decía Castells con motivo de la revolución egipcia. Las redes sociales, abundantes en posibilidades, han acostumbrado a las personas jóvenes a participar, han causado un empoderamiento que causa disonancia cognitiva cuando se traslada a la calle, a los modos de participación, rígidos y poco frecuentes, de la democracia representativa. Si bien no todos/as hemos sido educados en la cultura de la participación, es responsabilidad también del estado “empoderarnos”, convertirnos, mediante alfabetización digital y educación de la participación, en una ciudadanía de pleno derecho en la sociedad-red.

Referencia:

El Caparazón:
<http://www.dreig.eu/caparazon/2011/05/22/yeswecamp>.

■ DIVERSIDAD FUNCIONAL

Se trata de un término alternativo al de **discapacidad** que ha comenzado a utilizarse en España por iniciativa de los propios afectados. El término fue propuesto en el Foro de Vida Independiente, en enero de 2005 y pretende sustituir a otros cuya semántica puede considerarse peyorativa, tales como “discapacidad” o “minusvalía”. Se propone un cambio hacia una terminología no negativa, no rehabilitadora, sobre la diversidad funcional.

El cambio terminológico ha dado lugar también a una nueva manera de entender el fenómeno y ha significado la descripción de un **modelo de la diversidad**.

El término oficial para referirse a las personas con diversidad funcional es, por ahora, “personas con discapacidad”, que es el concepto que recoge la Organización Mundial de la Salud en la **Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud** y que la legislación internacional y las asociaciones representantes de personas con diversidad funcional emplean de forma mayoritaria. Con el término diversidad funcional se propone una nueva visión que no es negativa, que no implica enfermedad, deficiencia, parálisis, retraso, etc. con independencia del origen patológico, genético o traumático de la diversidad en cuestión. No obstante, no se niega el hecho de que se habla de personas que son diferentes a la norma estadística y que por ello realizan algunas de sus funciones de manera diferente a la media de la población.

■ E-ADMINISTRACIÓN

El **término** es definido a través de Wikipedia como la incorporación de la tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, en dos vertientes: desde un punto de vista intraorganizativo, transformando las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles y desde una perspectiva de la relaciones externas, habilitando la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y empresas. Es una herramienta con un elevado potencial de mejora de la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones.

Según la Comisión Europea de la Unión Europea “la Administración electrónica es el uso de las TIC en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Algunas de las ventajas de la e-administración son:

- **Disponibilidad:** se puede interactuar con las organizaciones las 24 horas del día (por teléfono con servicios de atención telefónica o por Internet a través de oficinas virtuales). No es necesario cernirse a un horario de oficinas. Ya no existen los días festivos.
- **Facilidad de acceso:** ya no es necesario acudir a la oficina presencial de la organización para realizar las gestiones, se puede hacer desde cualquier parte del mundo a través del teléfono o Internet. Las oficinas están disponibles para los usuarios en cualquier lugar.

- **Ahorro de tiempo:** para realizar una gestión se puede realizar desde casa o cualquier lugar que deseemos, sin la necesidad de tener que desplazarse a la oficina presencial, esperar una cola para ser atendido, la atención (explicación de lo que se desea realizar y realización de dicha actividad), y el regreso a casa.

■ E-CONFIANZA

Seguridad, confianza en la red, en los diferentes ámbitos involucrados en el desarrollo de la sociedad de la información. La red, lugar en el que se ya se gesta nuestro futuro digital, es una combinación de múltiples iniciativas electrónicas: redes sociales, comercio electrónico, banca electrónica, Administración electrónica, que transcurren a través de ella. Por ello, es necesario lograr la confianza, conocer los medios para saber cuándo un determinado contexto es seguro y nos permite relacionarnos a través de él de forma segura.

INTECO, Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, como sociedad estatal adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ha desarrollado en España –a lo largo de los últimos años– varias estrategias y servicios relacionados con la e-confianza, como:

- El Centro de Respuesta a Incidentes en TIC para ciudadanía y PYMES.
- La Oficina de Seguridad del Internauta.
- El Centro Demostrador de Tecnologías de la Seguridad.
- El Observatorio de la Seguridad de la Información.

■ E-INCLUSIÓN - INCLUSIÓN DIGITAL

A lo largo del presente informe extraordinario, tomaremos como referencia la definición adoptada ya en la **Declaración de Riga de 2006** para el término **e-inclusión**, o inclusión digital, que alude a las medidas destinadas al logro de una **sociedad de la información inclusiva**, esto es, una sociedad de la información **para todas las personas**, que define como objetivo de la e-inclusión hacer posible que aquella persona que lo desee pueda, a pesar de sus desventajas individuales o sociales, participar plenamente en la sociedad de la información. Se entiende así la inclusión digital como necesaria para la realización de la justicia social y como garantía de equidad en la sociedad del conocimiento. Su necesidad se basa también en motivos económicos, ya que permite explotar plenamente el potencial que tiene la sociedad de la información para el crecimiento de la productividad y la reducción de los costes de la exclusión económica y social. Además, la consecución de una sociedad de la información inclusiva trae consigo también grandes oportunidades de mercado para el sector de las TIC. La inclusión digital es, asimismo, un factor clave para el logro de los objetivos de progreso económico y social. En efecto, la eliminación de las desigualdades existentes en materia de banda ancha y de accesibilidad o la mejora de las competencias digitales se traducen en la consecución de nuevos empleos y servicios.

Referencias:

Comisión de las Comunidades Europeas. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al

Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones: Iniciativa europea i2010 para la inclusión digital. Participar en la Sociedad de la Información: <http://cort.as/1P6G>.

Declaración Ministerial de Riga 2006: http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf.

Comunicado de prensa de la UE: Internet para todos: los ministros de la UE se comprometen a una sociedad inclusiva y sin barreras sociedad de la información: <http://cort.as/1P6J>.

■ EMPODERAMIENTO SOCIAL

Se trata de un concepto compartido por muchas disciplinas y ámbitos: desarrollo de la comunidad, psicología, educación, economía y los estudios de movimientos y organizaciones sociales, entre otros. Se entiende de distintas formas en cada una de las distintas disciplinas. Incluso Zimmerman (1984) señala que definirlo de una sola forma, a modo de fórmula o receta, podría ser contrario al propio concepto de empoderamiento, que siempre dependerá de las facetas a potenciar. Como definición general, sin embargo, se sugiere que el empoderamiento es un proceso social multidimensional, que ayuda a las personas a tomar el control sobre sus propias vidas. Es un proceso que fomenta la capacidad en las personas, para su uso en sus propias vidas, sus comunidades y en su sociedad, de actuar sobre los problemas que ellas mismas, en cada caso, definan como importantes. El empoderamiento es multidimensional, social y un proceso. Multidimensional porque se produce dentro de las dimensiones sociológicas, psicológicas, económicas y otras. El empoderamiento se produce en varios niveles: como individuo, grupo y en la comunidad. Y también es, por definición, un proceso social, ya que se produce en relación con los demás. Es un proceso similar a una ruta o un viaje, que se desarrolla a medida que trabajamos a través de él. Otros aspectos de la autonomía pueden variar en función del contexto específico y las personas involucradas, pero estos se mantienen constantes. Además, una consecuencia importante de esta definición es que el individuo y la comunidad están fundamentalmente conectados.

Referencia:

Empowerment: What Is It?: <http://www.joe.org/joe/1999october/comm1.php>.

■ EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Proceso de empoderamiento que aporta a las personas las claves para emprender y crear modelos económicos sostenibles a partir de su propio trabajo, creando empresas o modelos productivos y poniéndolos en marcha. Tomar la iniciativa, comprometerse con determinación con una idea que produzca un cambio social significativo.

Relacionado con él está el concepto de empoderamiento ciudadano: Proceso por el cual la ciudadanía aumenta su fortaleza política y social, confianza, visión y protagonismo. Generalmente involucra el desarrollo en el beneficiario de una confianza en sus propias capacidades.

A través de [Ashoka](#), encontramos otra definición de emprendimiento social, entendida aquí como el trabajo del emprendedor social, alguien que reconoce un problema social y usa principios empresariales para organizar, crear y gestionar proyectos destinados a generar cambio social. Añade Ashoka que los emprendedores sociales son individuos con soluciones innovadoras a los problemas sociales más acuciantes. Más que dejar las necesidades sociales a los sectores de la Administración o el gobierno, los emprendedores sociales buscan lo que no está funcionando y solucionan los problemas cambiando el sistema, difundiendo la solución y persuadiendo a sociedades enteras para cambiar.

Referencias:

<http://viverodeiniciativasciudadanas.wordpress.com/glosario-abierto-open-glossary/>.
<http://www.ashoka.es/%C2%BFqu%C3%A9-es-un-emprendedor-social-0>.

■ ENTORNO TECNOSOCIAL

Conjunto heterogéneo en plena evolución, compuesto por múltiples y diferentes redes: Internet, redes informáticas de área local, redes telefónicas fijas, redes de telefonía celular, redes wifi, redes de satélites GPS, redes de energía eléctrica con tecnología PLC, redes corporales, redes de sistema, etc. cada día más digitales e interoperables. Va más allá de Internet y no podemos confundirla. Integra otras redes: WAN, redes locales LAN, redes en el hogar o HAN, inalámbricas wifi, redes SAN, redes de comunicaciones a través de la red eléctrica PLC, etc. Su entramado tecnológico (plataformas, interfaces, etc.) tiende a crecer cada vez más pero, es una metáfora asintota, nunca llegará a alcanzarse. Es la base que sustenta el nuevo entorno tecnosocial.

Referencia:

Sáez Vacas, F. (2004).

■ ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Fue definido en 1999 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”. Dicho concepto también fue adoptado por la segunda Asamblea Mundial del Envejecimiento, celebrada en 2002 en Madrid, España.

El término “activo” se refiere a la participación continua de los adultos mayores en forma individual y colectiva, en los aspectos sociales, económicos, culturales, espirituales y cívicos, y no solamente a la capacidad para estar físicamente en lo laboral o participar en la mano de obra.

Ahora bien, en el plano operativo, dicho concepto se refiere al empoderamiento de los adultos mayores en los aspectos biológicos, psicológicos y sociales en los que están inmersos, considerando cambios inherentes a la edad, riesgos ambientales y psicosociales, así como las medidas preventivas que pueden aplicar.

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Envejecimiento_humano#cite_note-12.

■ E-PARTICIPACIÓN

Esta expresión recoge el uso de las TIC para habilitar y fortalecer la participación ciudadana en los procesos democráticos de toma de decisiones. Dependiendo del aspecto de la democracia que se promueve, podemos emplear diferentes técnicas (Trechsel et al., 2002).

- Para aumentar la transparencia del proceso político y para mejorar la implicación directa en la participación de la ciudadanía.
- Para mejorar la calidad de la formación de opinión, abriendo nuevos espacios de información y deliberación.

Referencia:

UNDP Europe & CIS, *Preparation of e-Participation Guide: Searching for interesting case studies and lessons learned.*

■ ESCUELA 2.0

El programa Escuela 2.0 para la innovación y la modernización de los sistemas de enseñanza es un programa innovador de integración de las TIC en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que contempla el uso personalizado de un ordenador portátil por parte de cada alumno. Con este programa se pretende, no solo facilitar el acceso y la conectividad a los alumnos de forma puntual, esporádica y al margen de su actividad de aprendizaje cotidiana, sino hacer de los recursos tecnológicos, de las TIC, un recurso más de todos y cada uno de los alumnos de forma continuada. Para ello, el objetivo del Ministerio de Educación es transformar las aulas tradicionales en las aulas digitales del siglo XXI, que dispondrán de pizarras digitales y la infraestructura tecnológica y de conectividad básica a Internet que permitirá abrir las aulas a la realidad. Las actuaciones se desarrollarán entre 2009 y 2013 y se centrarán en el tercer ciclo de Educación Primaria y el primer ciclo de la ESO.

El programa Escuela 2.0 se está desarrollando en estrecha colaboración entre el Ministerio de Educación y las comunidades autónomas –que lo cofinancian–, y los centros, el profesorado, las empresas tecnológicas y de comunicación, las editoriales y empresas de software educativo y las propias familias de los alumnos.

Parte importante del programa es, además de la dotación de ordenadores para cada alumno, la realización de acciones de formación para los profesores tutores del curso en el que se desarrolle el programa y para los responsables de tecnologías de cada centro, no solo en los aspectos tecnológicos, sino sobre todo en los aspectos metodológicos y sociales de la integración de los recursos educativos digitales en su práctica docente cotidiana. A este fin se ha previsto la elaboración de nuevos materiales digitales que completen los ya disponibles en la Plataforma Agrega. Esta plataforma es una federación de repositorios de contenidos educativos que cuenta con 18 nodos interoperables, conforme a estándares y son materiales didácticos modulares que permiten a los docentes adaptarlos a su programación de aula y a su alumnado, agruparlos, secuenciarlos y modificarlos.

La creación de estas aulas digitales supone una adaptación de la organización escolar, e incluso de personal, de los centros. Por otro lado, como prolongación del marco

espacio-temporal del aula, las tutorías y los contactos virtuales con las familias conformarán las aulas virtuales. Esto supone un cambio de radical en la forma de enseñar, de aprender y de evaluar.

La participación de las familias de los alumnos es una de las piezas esenciales del programa, ya que el ordenador será un instrumento personal de cada alumno. La implicación del alumnado y las familias en el uso y cuidado de los equipos y del buen uso de la conectividad es una tarea a realizar entre todos.

Referencia:

<http://www.ite.educacion.es/>.

■ ESFERA PÚBLICA

Concepto desarrollado por el filósofo alemán Jürgen Habermas, a través del cual expresaba la idea de un “espacio público donde las personas pueden opinar activa y libremente sobre diferentes temas, sin la necesidad de que dichas personas pertenezcan al ámbito político”. Este concepto conecta las esferas de poder y puede contribuir a un cambio social. “Es el dominio de la vida social donde se forma la opinión pública” (Bell, et al., 2004). “Mantiene la expectativa de racionalizar el poder político mediante el debate crítico” (Gil, 2005). Para que se forme una esfera pública, se requiere que el público se involucre libremente en una discusión racional, por lo tanto opiniones y juicios de elementos relativos a la cultura, tradiciones, etc. no forman parte de una esfera pública si no son discutidos en busca de un cambio. No se empieza a hablar de esfera pública hasta después del siglo XVIII, a raíz del surgimiento de los estados nación, ya que en el sistema feudal, por ejemplo, no existía la división entre lo público y lo privado. La esfera pública es una facultad de la que disponen todos los ciudadanos que no forman parte de la autoridad política.

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Esfera_p%C3%BAblica.

■ ESFERA SOCIAL

Siempre en relación con el término “participación”, la esfera social estaría formada por aquellas áreas en las que, mediante organizaciones o de forma autoorganizada, los individuos pueden participar en la resolución de problemas sociales. La globalización, los procesos de desnacionalización (ética post-nacionalista - Frost, 2006) implican que la colaboración que antes tendía a desarrollarse a nivel local, pueda alcanzar ahora cualquier problemática en cualquier lugar del planeta.

■ EXCLUSIÓN SOCIAL

Falta de participación de segmentos de la población en la vida social, económica, política y cultural de sus respectivas sociedades debido a la carencia de derechos, recursos y capacidades básicas (acceso a la legalidad, al mercado laboral, a la educación, a las tecnologías de la información, a los sistemas de salud y protección social, a la seguridad ciudadana) que hacen posible una participación social plena. La exclusión social es un concepto clave en el contexto de la Unión Europea (UE) para abordar las situaciones de pobreza, vulnerabilidad y marginación

de partes de su población. El concepto también se ha difundido, aunque más limitadamente, fuera de Europa. La UE proclamó el año 2010 como Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.

En contraposición a este, el término inclusión social se refiere al proceso que asegura que todos los miembros de la sociedad participen de forma igualitaria en los diferentes ámbitos que la conforman: económico, legal, político, cultural, etc. La inclusión social asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y puedan acceder a los recursos necesarios que les permitan disfrutar de unas condiciones de vida dignas.

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Exclusi%C3%B3n_social.

■ GLOBALIZACIÓN

Se trata de un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global. La globalización es a menudo identificada como un proceso dinámico producido principalmente por las sociedades que viven bajo el capitalismo democrático o la democracia liberal y que han abierto sus puertas a la revolución informática, plegando a un nivel considerable de liberalización y democratización en su cultura política, en su ordenamiento jurídico y económico nacional, y en sus relaciones internacionales.

Referencia:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci%C3%B3n>.

■ GOBIERNO ABIERTO - OPEN GOVERNMENT

El gobierno abierto es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y Administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación y colaboración ciudadana. Una doctrina política que aboga por una evolución del actual sistema de democracia representativa hacia otro modelo de democracia participativa, mediante el establecimiento de mecanismos de transparencia de los gobiernos, así como espacios permanentes de participación y colaboración ciudadana. El objetivo final es la mejora de la democracia y de la calidad de vida de los habitantes.

Una de las primeras definiciones de *open government* (o-gov) que se han formulado corresponde a [Javier Llinares](#), que la define así en su blog como la forma de relacionarse entre la Administración pública y los ciudadanos, que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.

Una o-gov es aquella que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente.

Iñaki Ortiz amplía el análisis sobre el *open government* en el blog [administraciones en red](#): el concepto de o-gov apela a un modelo de administración en la que lo relacional cobra principal protagonismo. Una administración “open” se abre a la ciudadanía, pero también a las demás administraciones, y a otras organizaciones colaboradoras. Lo “open” tiene mucho que ver con la red. Una administración “open” es una administración en red.

Referencias:

<http://www.ogov.eu/open-government/open-government-un-nuevo-modelo-de-gestion-publica/>.
http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_abierto.

■ IGUALDAD DE GÉNERO

En 1957, el Tratado Constitutivo de la Comunidad Económica Europea consagró el principio de **igualdad entre mujeres y hombres**, exigiendo, en un primer momento, la misma remuneración por un trabajo de igual valor. A partir de 1975, una serie de directivas fueron ampliando la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres a las condiciones laborales, la formación y la promoción profesional, la seguridad social, el acceso a los bienes y servicios, la protección de la maternidad y el permiso parental. Igualmente, el principio de igualdad se ha amplió a la defensa de los derechos, la indemnización de las víctimas y la carga de la prueba en los procesos judiciales.

Desde esa fecha, diferentes tratados (como el *Ámsterdam* o *Niza*) han permitido integrar la dimensión del género en el conjunto de las políticas comunitarias y convertir el principio de igualdad de trato en un derecho fundamental. La Unión Europea (UE) también reconoce el principio de no discriminación, que constituye una de las bases de la lucha contra las desigualdades de trato. El Tratado de Lisboa convierte el principio de igualdad entre hombres y mujeres en un valor común de la Unión Europea (artículo 2 del Tratado de la UE), promoviendo la igualdad y lucha contra las desigualdades en el marco de sus actuaciones.

Referencia:

http://europa.eu/legislation_summaries/glossary/equal_treatment_es.htm.

■ INFOESTRUCTURA

El concepto de infoestructura alude a los conocimientos, el grado de formación digital, las representaciones y las actitudes de los usuarios, respecto a las tecnologías de acceso a las redes, tanto por cable como inalámbricas, y a la información y servicios ofrecidos por ellas.

El acceso pleno a las TIC exige unas infraestructuras tecnológicas informáticas y de comunicaciones y el desarrollo de una infoestructura en sus potenciales usuarios. El desarrollo de dichas infraestructuras tecnológicas es la condición de posibilidad para que una sociedad tenga acceso a las TIC y determina las actividades y el tipo de relaciones telemáticas posibles.

Referencia:

Alfons Conella. Infostructure: A key concept in the information society. CEMS Conference, Barcelona 24-26 de marzo 1999.

■ INFOEXCLUSIÓN

La infoexclusión remite al conjunto de procesos sociales que impiden, separan o dificultan el acceso de los individuos y grupos sociales a las tecnologías de la información y el conocimiento, excluyéndoles o situándoles en riesgo de exclusión, de las ventajas en cuanto a información, comunicación y conocimiento que poseen las TIC en la llamada sociedad de la información. En dicha sociedad de la información, la infoexclusión produce un nuevo analfabetismo digital que en los sectores más desfavorecidos viene a sobreañadirse a la carencia de recursos económicos, culturales y relacionales que les caracteriza. En la medida que las TIC suponen una fuente de acceso a nuevos recursos laborales, a la información, el conocimiento y la profundización en la participación ciudadana, la Infoexclusión se convierte en estos sectores más desfavorecidos en un elemento que agrava sus condiciones concretas de exclusión social.

En términos analíticos, podemos distinguir dos dimensiones en la que está presente la Infoexclusión:

- a) Los procesos sociales de desigualdad económica, cultural y de red de relaciones, que impiden tanto el acceso material a las TIC –desde la posibilidad del teléfono hasta el acceso a Internet– como el acceso a los conocimientos infoestructurales necesarios para superar el analfabetismo digital.
- b) La imposibilidad que determinados individuos y grupos sociales tienen para acceder a otras fuentes de información distintas a los de los medios de comunicación de masas. Las TIC proporcionan a través de Internet la posibilidad de acceder a fuentes distintas de información a aquellas dominantes en los medios de comunicación de masas. A su vez, una de las características de la red es su interactividad de «muchos a muchos». A diferencia del teléfono que permite la comunicación interactiva de «uno a uno» entre dos partes, la red permite una comunicación de «uno a uno» como en el caso del correo electrónico o «de uno a muchos» como ocurre en el caso de las páginas web o se envían mensajes a una lista de correos. La participación de los ciudadanos y la democratización de las sociedades democráticas exigen una diversidad en la información y la posibilidad real de que individuos, asociaciones o grupos organizados puedan utilizar la red para comunicar sus informaciones. La dificultad o exclusión de estas posibilidades pueden considerarse como otra fuente, más compleja pero con una importancia central, de Infoexclusión.

En resumen, el concepto de infoexclusión comprende la suma de las desigualdades sociales, económicas y culturales (formativas e informativas) que impiden el acceso a las TIC, más la imposibilidad de tener un acceso y un uso comunicativo social y ciudadano de las mismas.

Referencia:

<http://www.uv.es/~jbeltran/ase/textos/rodriguez.pdf>.

■ INFOMEDIARIOS

Formado por la combinación de dos términos: información e intermediario, el término infomediario se refiere a

una *web site* que recolecta y organiza grandes cantidades de datos y actúa como intermediario entre quienes deseen esa información y quien la proveen.

Hay dos tipos de infomediarios:

- El primero ofrece a los consumidores un lugar para recopilar la información sobre productos y compañías específicos, antes de que hagan una decisión de compra.
- El segundo es aquel que provee a los vendedores la información del consumidor que le ayudará a desarrollar y vender sus productos.

El término fue acuñado por John Hagel en su artículo de 1996 “The Coming Battle for Customer Information”, en el *Harvard Business Review*.

Referencia:

<http://www.slideshare.net/ebayonet/infomediarios-un-modelo-de-negocio-en-Internet>.

■ INFOXICACIÓN

Definida por Alfons Cornella como exceso informacional, de *intoxicación informacional*, en la que tienes más información de la que humanamente puedes procesar y, como consecuencia, surge la ansiedad (técnicamente *information fatigue syndrome*). En inglés el término es *information overload* (sobrecarga informacional), término popularizado por *Alvin Toffler* en su best seller libro de 1970 futuro. Se refiere a la dificultad que una persona puede tener la comprensión de un tema y tomar decisiones que puede ser causada por el exceso de información.

Referencias:

<http://es.wiktionary.org/wiki/infoxicaci%C3%B3n>.

http://es.wikipedia.org/wiki/Sobrecarga_informativa.

■ INNOVACIÓN ABIERTA

Término acuñado por el Profesor Henry Chesbrough, se refiere a una nueva estrategia de innovación bajo la cual las empresas van más allá de los límites internos de su organización y donde la cooperación con profesionales externos pasa a tener un papel fundamental. *Open innovation* significa combinar el conocimiento interno con el conocimiento externo para sacar adelante los proyectos de I+D. Significa también que las empresas utilizan tanto canales internos como externos para poner en el mercado sus productos y tecnologías innovadoras. Bajo este contexto, universidades y centros de investigación ofrecen nuevas perspectivas y soluciones a las compañías que utilizan este modelo. Este tipo de innovación responde a la posibilidad de ocurrencia de lo que se conoce como *inteligencia colectiva*.

Tradicionalmente las compañías han gestionado la innovación de forma cerrada (innovación cerrada o *closed innovation*), sistema a través del cual los proyectos de investigación se gestionan exclusivamente con el conocimiento y los medios de la propia organización. Bajo este modelo clásico, los proyectos solo pueden empezar en el interior de la empresa y terminar en su propio mercado. Sin embargo, bajo el modelo *open innovation*, los proyectos pueden originarse tanto dentro como fuera de la empresa, pueden incorporarse tanto al principio como en fases intermedias del proceso de innovación, y pueden

alcanzar el mercado a través de la misma compañía o a través de otras empresas (licencia de patentes, transferencia, etc.).

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Innovaci%C3%B3n_abierta.

■ INNOVACIÓN SOCIAL

La innovación social conlleva el fomento de un cambio cultural y social, que potencie valores vinculados a la educación y la formación, a la igualdad de género, a la diversidad, a la participación, a la calidad del empleo, a la responsabilidad social de las organizaciones, al envejecimiento activo, y otros como la creatividad, la audacia, el compromiso sensato con el riesgo, la curiosidad, el espíritu explorador de nuevas y mejores alternativas, la valoración social de quien fracasa en un noble intento, etc. (<http://www.innobasque.com/home.aspx?tabid=1>).

Según la Comisión Europea “*la Innovación Social consiste en encontrar nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público o de producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad*”.

Referencias:

This is Social Innovation: http://ec.europa.eu/enterprise/flipbook/social_innovation/.

Social Innovation (Comisión Europea): <http://cort.as/1P7j>.

Innobasque Innovación Social: <http://www.innobasque.com/home.aspx?tabid=811>.

■ INTELIGENCIA COLECTIVA

En cuanto a los orígenes del concepto, resulta visionaria la *Inteligencia colectiva, por una antropología del ciberespacio* que publica Pierre Levy en 1997. Parte de una tesis central: la existencia de un saber colectivo, en cualquier lugar donde exista humanidad, susceptible de ser potenciado por dispositivos tecnológicos. Así, según el autor, la inteligencia colectiva sería la capacidad de un colectivo de personas para colaborar y decidir sobre su propio futuro, así como la posibilidad de lograr los objetivos propios en un contexto cada vez más complejo: “La web del futuro, para el autor, expresará la inteligencia colectiva de una humanidad globalizada e interconectada a través del ciberespacio” (Lévy, 1997).

También resulta especialmente interesante la descripción del fenómeno que realiza James Surowiecki en “Cien mejor que uno”, con un título original mucho más atractivo: *La sabiduría de las multitudes (Wisdom of the crowds, 2004)*: Incluso cuando muchos integrantes del grupo disponen de información superficial sobre un problema, los grupos pueden tomar buenas decisiones, en ocasiones mejores que las de los expertos. Todo ello si se cumplen algunos factores, conocidos por facilitar el buen juicio colectivo:

- **Diversidad de opiniones:** cada persona debe tener información privada, aunque esta sea interpretativa, distinta de la del resto. Siguiendo la misma lógica, una comunidad demasiado homogénea tendería a producir resultados más pobres.

- **Independencia:** la opinión de la gente es fácilmente susceptible de ser determinada por las opiniones de gente alrededor, así que si no aseguramos la independencia de criterio podemos desvirtuar juicio o trabajo colaborativo.
- **Descentralización:** la opinión de fuentes múltiples, diversas, distribuidas, aseguraría en mi opinión, vendría a reforzar el elemento de diversidad.
- **Agregación:** que exista algún mecanismo para convertir juicios privados en decisiones colectivas.

Referencias:

Surowiecki, J. (2005): *Cien Mejor Que Uno: La Sabiduría de la Multitud O Por Qué la Mayoría Siempre Es Más Inteligente Que la Minoría*. Urano.

Lévy, P. (1999): *Collective intelligence: mankind's emerging world in cyberspace*. Perseus Books.

■ EMPODERAMIENTO DIGITAL

El concepto hace referencia a varios aspectos. A **nivel individual**, se refiere a saber utilizar las TIC con eficacia en la mayor parte de los ámbitos posibles. El término sugiere su carácter evolutivo, de progreso constante en el uso de las TIC, lo que podría resultar más interesante para observar el nivel de competencia digital del que propone la división entre nativos e inmigrantes digitales.

Mossberger, Tolbert y McNeal (2008) consideran que hay un “continuo de las capacidades”, distinguiendo diferentes niveles de habilidad digital. Y lo que hace la diferencia entre las personas a lo largo de ese continuo es la frecuencia de la conectividad y la velocidad de conexión.

En el **ámbito de las organizaciones**, el concepto de empoderamiento digital se ha desarrollado y aplicado con frecuencia, permitiendo valorar el nivel de incorporación de las TIC y orientar para alcanzar la excelencia, con la finalidad de promover la innovación y competitividad. La fundación CTIC plantea un modelo de empoderamiento digital que atraviesa **cinco estadios evolutivos**:

1. **Nivel 1: básico.** La empresa cuenta con sistemas de información, software y hardware básicos, principalmente ordenadores y aplicaciones ofimáticas (para hacer documentos y hojas de cálculo). Sus estrategias de comunicación, se hacen vía teléfono, fax y correo físico. Toda la gestión administrativa, se procesa con aplicaciones sencillas y básicas.
2. **Nivel 2: conectividad.** Se cuenta con una conexión tipo “banda ancha” a Internet y al menos, una red LAN básica. Aparece el uso del correo electrónico. Su actividad se da en el marco de una cultura con tendencia a la aplicación web y a la interconectividad.
3. **Nivel 3: visibilidad.** La empresa tiene presencia en Internet mediante el uso de su propia página web, con el fin de mostrar su portafolio de productos y servicios, además de agregar valor en la comunicación y contacto con sus diferentes públicos. Aparecen las conexiones basadas en protocolos de seguridad.
4. **Nivel 4: integración.** El contacto con el cliente tiene estrategias definidas a través de Internet, permitiéndole las posibilidades de negocios en línea. La empresa debe

tener un sistema integrado de gestión administrativa, que además de su función de integración, tenga proyección y accesibilidad web, facilitando además, integración con agentes externos.

5. **Nivel 5: interoperabilidad.** En este nivel, la integración de los agentes externos ya hace parte del manual de procedimientos de la empresa. Se logra estandarizar la comunicación con proveedores, distribuidores, clientes, socios y todos los actores de la cadena productiva o valor.

Referencias:

Fundación CTIC. Modelo de madurez digital: <http://www.ader.es/servicios/tecnologias-de-la-informacion/modelo-de-madurez-digital/>.

Mossberger, K., C. J. Tolbert, and R.S. McNeal (2008): Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation. Cambridge, MA: MIT Press.

Reig, D. (2010): Nueve tendencias en 2011 (o más allá). Disponible online en <http://www.dreig.eu/capazon/2010/12/25/tendencias2011/>.

Uzelac, A. (2010): “La cultura digital, un paradigma convergente donde se unen la tecnología y la cultura: desafíos para el sector cultural”. En Pau ALSINA (coord.). De la digitalización de la cultura a la cultura digital [dossier en línea]. Digithum. N.º 12. UOC. ISSN 1575-2275. <http://digithum.uoc.edu/ojs/index.php/digithum/article/view/n12-uzelac/n12-uzelac-esp>.

■ **MAINSTREAMING DE GÉNERO**

Se trata de una estrategia que trata de asegurar que las políticas que se generen en un determinado lugar, no solo no tengan efectos negativos sobre la situación de hombres y mujeres, sino que contribuyan positivamente a la igualdad entre los géneros. Así el enfoque de género se incorpora transversalmente a todas las políticas, medidas y acuerdos que se adopten.

■ **MINORÍA ÉTNICA**

Las minorías étnicas son un segmento de la sociedad que se distingue por su lengua, dialecto, raza, religión u origen histórico, y esto, a menudo, constituye el motivo para que los otros grupos discriminen contra ellos. Los grupos étnicos minoritarios pueden identificarse con ciertos territorios, y pueden tener o no una estructura organizada o su cohesión puede estar basada solo en las relaciones propias de su calidad de grupo étnico.

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Minor%C3%ADas_%C3%A9tnicas.

■ **NATIVOS/AS DIGITALES**

Podemos considerar que un nativo digital es una persona que nació durante o después de la introducción general de la tecnología digital y, a través de la interacción con esta, desde una edad temprana, tiene una mayor comprensión de sus conceptos. Fue Marc Prensky quien acuñó el término en su trabajo *Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales* (2001). El autor elaboró una analogía entre nativo digital y nativo de un país determinado: para estos últimos, su lenguaje y sus costumbres les son naturales, en

comparación con los inmigrantes, que deben adaptarse y adoptar las costumbres de la región (http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_native). De esta manera, aquellas personas que nacieron antes de la tecnología, predigitales, se consideran inmigrantes digitales.

El concepto de nativo digital no está exento de polémica. La brecha existente entre estos dos grupos (nativos versus inmigrantes digitales), genera fricción en los ámbitos laboral, social y educativo, debido a que los inmigrantes digitales tienen dificultades para adaptarse y mantenerse al día de las actualizaciones tecnológicas.

Sin embargo, esta dicotomía es excesivamente simple y general. Por ejemplo, ¿no podemos considerar nativos digitales a los adultos que han creado la tecnología de la que hoy los jóvenes, disfrutan? Por otro lado, y teniendo en cuenta lo que implica la alfabetización digital, considerar que los nativos digitales están alfabetizados por el hecho de estar expuestos a la tecnología, no es real si valoramos los usos, más bien limitados, lúdicos, que tienen de la tecnología. Así lo expresa Hargittai (Hargittai, Fullerton, Menchen-Trevinoy Yates Thomas, 2010) en un estudio sobre cómo estudiantes universitarios valoraban el contenido de Internet:

“Solo porque los jóvenes hayan crecido con la web no significa que podamos considerarles competentes en su uso”. Reig (2010) considera que el sistema educativo y el entorno social debe promover una serie de actitudes y competencias entre los usuarios más jóvenes de la red para que verdaderamente sean individuos alfabetizados, tales como:

- Defender el carácter meritocrático de la web, más horizontal que nunca, de forma proactiva.
- Mostrarles los usos profesionales, de desarrollo de aficiones y conocimiento, más allá de los vinculados a las redes sociales actuales.
- Ayudar a que construyan, también de forma activa, su propia web personalizada según un entorno socio-profesional de interés determinado, desde el punto de vista de concepto como de herramientas y competencias de *networking*.
- Educar la participación, los modos de ser sociales, la necesidad de ser proactivos como ciudadanos en la web.
- Descubrir, potenciar, posibilitar el desarrollo de sus propios lenguajes (alfabetizaciones múltiples) y creatividad en la web.
- Mejorar las competencias de búsqueda, potenciar las búsquedas semánticas, menos sujetas a criterios ránkistas.

Esencialmente, suponen las competencias recomendadas para los nuevos aprendices del milenio según el informe la OCDE.

Referencias:

Digital native (n.d). En Wikipedia: http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_native.

Organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE). (2010) Habilidades y competencias del siglo

XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE: http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf.

Hargittai, E., Fullerton, L., Menchen-Trevino, E. y Yates Thomas, K. Trust Online (2010): Young Adults' Evaluation of Web Content International Journal of Communication 4, 468–494. <http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/636/423>.

Reig, D. (2010): ¿Nativos o náufragos digitales? Actitudes y competencias: <http://www.dreig.eu/caparazon/2010/07/29/nativos-naufragos-digitales-competencias/>.

■ OPEN DATA

Según definición del proyecto Aporta: “La reutilización de la información del sector público consiste en el uso por parte de personas físicas o jurídicas, de información generada por organismos del sector público, con fines comerciales o no comerciales. No obstante, la [Ley 37/2007](#) excluye del concepto de reutilización el intercambio de información entre administraciones y organismos del sector público en el ejercicio de las funciones públicas que tengan atribuidas. / En la economía del conocimiento, la reutilización de la información del sector público presenta un considerable potencial económico, ya que constituye una base esencial para muchos productos de información digital. Por este motivo, es imprescindible asegurar la eficiente reutilización de la información pública a fin de aprovechar su potencial y así desarrollar nuevos productos, servicios y mercados, que logren un mayor desarrollo económico y mayor creación de puestos de trabajo en la industria española de contenidos digitales”.

Referencias:

Proyecto Aporta: <http://www.aporta.es>.

Open Data Euskadi: <http://opendata.euskadi.net/w79-home/es>.

■ OPEN SOCIAL LEARNING (aprendizaje social abierto)

En cuanto a los orígenes del concepto, resulta visionaria la *Inteligencia colectiva, por una antropología del ciberespacio* que publica Pierre Levy en 1997. Parte de una tesis central: la existencia de un saber colectivo, en cualquier lugar donde exista humanidad, susceptible de ser potenciado por dispositivos tecnológicos. Así, según el autor, la inteligencia colectiva sería la capacidad de un colectivo de personas para colaborar y decidir sobre su propio futuro, así como la posibilidad de lograr los objetivos propios en un contexto cada vez más complejo: “La web del futuro, para el autor, expresará la inteligencia colectiva de una humanidad globalizada e interconectada a través del ciberespacio” (Lévy, 1997).

También resulta especialmente interesante la descripción del fenómeno que realiza James Surowiecki en “Cien mejor que uno”, con un título original mucho más atractivo: *La sabiduría de las multitudes (Wisdom of the crowds, 2004)*: Incluso cuando muchos integrantes del grupo disponen de información superficial sobre un problema, los grupos pueden tomar buenas decisiones, en ocasiones mejores que las de los expertos. Todo ello si se cumplen algunos factores, conocidos por facilitar el buen juicio colectivo:

- **Diversidad de opiniones:** cada persona debe tener información privada, aunque esta sea interpretativa, distinta de la del resto. Siguiendo la misma lógica, una comunidad demasiado homogénea tendería a producir resultados más pobres.
- **Independencia:** la opinión de la gente es fácilmente susceptible de ser determinada por las opiniones de gente alrededor, así que si no aseguramos la independencia de criterio podemos desvirtuar juicio o trabajo colaborativo.
- **Descentralización:** la opinión de fuentes múltiples, diversas, distribuidas, aseguraría en mi opinión, vendría a reforzar el elemento de diversidad.
- **Agregación:** que exista algún mecanismo para convertir juicios privados en decisiones colectivas.

Referencias:

Surowiecki, J. (2005): *Cien Mejor Que Uno: La Sabiduría de la Multitud O Por Qué la Mayoría Siempre Es Más Inteligente Que la Minoría*. Urano.

Lévy, P. (1999): *Collective intelligence: mankind's emerging world in cyberspace*. Perseus Books.

■ PARTICIPACIÓN CIUDADANA (en la esfera social y pública)

Se entiende por participación social a aquellas iniciativas sociales en las que las personas toman parte consciente en un espacio, posicionándose y sumándose a ciertos grupos para llevar a cabo determinadas causas que dependen para su realización en la práctica, del manejo de estructuras sociales de poder.

La participación se entiende hoy como una posibilidad de configuración de nuevos espacios sociales o como la inclusión de actores sociales en los movimientos sociales, en organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, o como la presencia en la esfera pública para reclamar situaciones o demandar cambios.

Dentro de las formas de participación, los protagonistas en América Latina, sobre todo en los años 1980, fueron los movimientos sociales. Sin embargo, en la actualidad, según la perspectiva de Rott que ella expresa como una declaración realista, el tiempo de auge de los movimientos sociales ya finalizó. Una de las causas de este cambio, Rott la observa en el caso del Brasil. En este país, los movimientos fueron absorbidos por un partido que les permitió otros canales de articulación. Muchos dirigentes de los movimientos sociales y ONG fueron incluidos en el Partido de los Trabajadores (PT). Y cuando los partidos, dice la autora, en el tercer mundo o América Latina, están obligados a autofinanciarse, la tentación de dejarse pagar para obtener posiciones o ganarse ayudas voluntarias, es muy grande. Por lo tanto, los integrantes de los movimientos sociales que son incluidos dentro de los partidos políticos deben dejar en cierta medida muchas de sus causas en la medida en que el partido lo considere.

Un segundo tipo de participación social se da en las organizaciones no gubernamentales (ONG). Rott las presenta primordialmente dentro de un enfoque económico, pues las organizaciones no gubernamentales están determinadas por un pensamiento competitivo en el concurso por

recursos. Por lo tanto, las ONG no necesariamente actúan en la línea de la resistencia social, sino que por el contrario pueden extender concepciones sociales hegemónicas. La búsqueda de recursos lleva, dice la autora, a un “*political correctness*”, en la medida en que los buscadores de recursos se tienen que dejar absorber por las ideologías de quienes proporcionan los recursos.

Otro tipo de participación se ha dado en América Latina con la creación de asociaciones de vecinos. Las mujeres en los barrios, en la mayoría de los casos, se han organizado creando este tipo de asociaciones.

Referencia:

Instituto de Estudios Latinoamericanos de la Universidad Libre de Berlín, http://www.lai.fu-berlin.de/es/e-learning/projekte/frauen_konzepte/projektseiten/konzeptebereich/rot_participacion/contexto.html.

■ **PERMEABILIDAD SOCIAL DE LA INNOVACIÓN**

Profundizando en la definición sobre innovación social que adelantábamos antes, surge un concepto importante: *permeabilidad social de la innovación*. Factores sociales como la creatividad, la calidad de vida, la multiculturalidad, la cooperación y la capacidad de trabajo en red, son los que definen este nivel de permeabilidad de la sociedad hacia la innovación. La capacidad de innovación social de la sociedad, la cultura de la innovación afecta y está ligada a la innovación empresarial. Para que exista innovación empresarial es condición imprescindible que exista un entorno social ad, la cultura de la innovación afecta y está ligada a la innovación empresarial. de alta innovación, es decir una sociedad con capacidad para crear innovaciones en todos los órdenes (educativo, cultural, artístico, gubernamental...), una sociedad capaz de absorber innovación endógena y exógena. Es decir, tiene que haber INNOVACION SOCIAL.

Existen estudios empíricos que demuestran que la capacidad de absorción de innovación de un territorio condiciona el desarrollo empresarial del mismo. Por tanto hablar de innovación en el territorio supone hablar de dos conceptos indisolubles: innovación social + innovación empresarial. La relación es directamente proporcional: a mayor nivel de absorción de la innovación de un territorio (innovación social), mayor es la capacidad de innovación empresarial. Y por el contrario una menor permeabilidad social a la innovación, supone un menor nivel de innovación y competitividad empresarial. Primera conclusión, es necesario innovar en los sistemas de innovación.

Referencia:

Territorios de Innovación: Innovación social como motor de la innovación competitiva empresarial: www.making-media.es/pdf/TicAsturias2011_baja.pdf.

■ **PROSUMIDORA (persona que produce y consume de forma simultánea)**

Actualmente el término se aplica en aquellos usuarios que funcionan como canales de comunicación humanos, lo que significa que al mismo tiempo de ser consumidores, son a su vez productores de contenidos. Un prosumer no tiene fines lucrativos, solo participa en un mundo digital de intercambio de información, tal es el caso del

P2P, redes pares intercambiables. Incluso existen en la red páginas de tutoriales que instruyen a los usuarios a realizar ciertas tareas con el fin de impulsar el desarrollo y producción en la web.

La palabra *prosumer* describe perfectamente a millones de participantes en la revolución del web 2.0, ya que son cada vez más las personas involucradas que suben información a la red y a su vez son consumidores de la misma, creando así un abanico de información en todos los sentidos. En esta web 2.0 podemos encontrar numerosos proyectos centrados en la figura del prosumidor, como es el caso de iStockphoto, aunque el ejemplo más claro sucede en la empresa Lego con Mindstorms.

No es un término nuevo sino una expresión que se convertirá en la norma durante los próximos años; ya está siendo utilizada por compañías como Sony, para describir a usuarios de cámaras de vídeo que crean sus propios documentales con el fin de compartirlos. Así, el término se aplica también a nuevas tecnologías que ofrecen facilidad y compatibilidad con el usuario.

Es evidente que esta tendencia de producir y consumir, se debe al contexto digital en que vivimos, donde el desarrollo de la tecnología, aplicada a las redes de comunicación, permite tener mayor acceso a cualquier tipo de información, sin que las barreras geográficas sean un impedimento.

Prosumer se asemeja con el modelo EMREC (emisor – receptor) de Jean Cloutier donde existe una cadena de transmisión y respuesta de información entre emisor y receptor. Cloutier da por hecho que los nuevos medios permiten a cualquier usuario ser a la vez emisor y receptor de mensajes.

Referencias:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Prosumidor>.
<http://viverodeiniciativasciudadanas.wordpress.com/glosario-abierto-open-glossary/>.

■ **REDES SOCIALES - NETWORKING**

Estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos.

Referencias:

http://es.wikipedia.org/wiki/Red_social.
<http://viverodeiniciativasciudadanas.wordpress.com/glosario-abierto-open-glossary/>.

■ **SOCIAL MEDIA**

Los medios de comunicación sociales (*social media*, en inglés), son plataformas de comunicación *online* donde el contenido es creado por los propios usuarios mediante el uso de las tecnologías de la web 2.0, que facilitan la edición, la publicación y el intercambio de información. Los profesores Kaplan y Haenlein definen medios sociales como “un grupo de aplicaciones basadas en Internet que se desarrollan sobre los fundamentos ideológicos y tecnológicos de la web 2.0, y que permiten la creación y el intercambio de contenidos generados por el usuario”. Los medios sociales son ricos en la influencia y la interacción entre pares y con una audiencia pública que es cada

vez más “inteligente” y participativa. El medio social es un conjunto de plataformas digitales que amplía el impacto de WOMM (marketing boca a boca) y también lo hace medible y, por tanto, rentabilizable por medio del marketing de medios sociales y el social CRM. Los community managers se encargan de crear y cuidar las comunidades en torno a las empresas, generando contenido de valor, creando conversación, animando a las personas a participar, monitorizando la presencia *online* de las marcas... Los medios sociales han cambiado la comunicación entre las personas y entre las marcas y las personas.

Los tipos de medios sociales más utilizados son las **redes sociales**, los **blogs**, los **microblogs** y los servicios de compartición multimedia.

Referencia:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_social_\(social_media\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_social_(social_media)).

■ SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Una sociedad de la información es aquella en la cual las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información juegan un papel importante en las actividades sociales, culturales y económicas. La noción de sociedad de la información ha sido inspirada por los programas de los países industrializados. El término sería más bien un término político que teórico, pues se presenta como una aspiración estratégica que permitiría superar el estancamiento social. Asimismo, la noción de “sociedad de la información” trae consigo una serie de disposiciones históricas que la emparentan con el cambio de mentalidad desde la arcaica a la moderna. La sociedad de la información es vista como la sucesora de la sociedad industrial. Relativamente similares serían los conceptos de sociedad post-industrial (**Daniel Bell**), **posfordismo**, sociedad postmoderna, **sociedad del conocimiento**, entre otros. Este último concepto parecería estar emergiendo en detrimento de la sociedad de la información.

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_de_la_informaci%C3%B3n.

■ SOCIEDAD RED

Acuñado en 1991 por Jan van Dijk en su obra *De Netwerkmaatschappij (La Sociedad Red)*, aunque sin duda quien ha contribuido a su mayor desarrollo y popularización ha sido **Manuel Castells** en *La Sociedad Red*, el primer volumen de su trilogía *La Era de la Información*.

Para Manuel Castells, la estructura social se crea a través de tres tipos de relaciones:

- Relaciones de producción, muy ligadas a la interacción del hombre con la naturaleza y cómo aquel transforma a esta para la creación de bienes y servicios que satisfagan sus necesidades.
- Relaciones de experiencia, núcleo fundamental de las relaciones humanas y que se han estructurado históricamente alrededor del sexo y la familia.
- Relaciones de poder, entendido este como la habilidad de ejercer la violencia para garantizar el cumplimiento de las reglas sociales dominantes.

En la sociedad red la realidad está construida por redes de información que procesan, almacenan y transmiten información sin restricciones de distancia, tiempo ni volumen. Esta nueva forma de entender el funcionamiento de la sociedad se basa en el fenómeno de la globalización, el cual se ha ido desarrollando gracias a Internet.

La forma como se establecen, mantienen, modifican o destruyen estas relaciones cambia ante el nuevo paradigma social en el que se entra a mediados del siglo XX. La nueva sociedad, la sociedad red, nace de una **revolución tecnológica** basada en la información y el conocimiento y genera una **nueva economía** cuyas tres características fundamentales son:

- La nueva economía es informacional, de forma que la generación y transformación de la información son determinantes en la productividad del sistema.
- La nueva economía es global, es decir, opera a nivel planetario.
- La nueva economía está en red, dando lugar a la empresa-red, organización económica de nuevo cuño con alta flexibilidad y operatividad, de configuración variable y que funciona como una red: plana en jerarquías y donde lo importante es la interconexión de los distintos nodos.

Estas características de la nueva economía cambian radicalmente la forma en que se dan las relaciones de producción, experiencia y poder, redefiniendo el mercado de trabajo y el empleo, la cultura, la política, el Estado, el consumo, etc.

Referencias:

Castells, M. (2004): “Informationalism, Networks And The Network Society: A Theoretical Blueprint”. En Castells, M. (Ed.), *The Network Society: A Cross-Cultural Perspective*. Northampton, MA: Edward Elgar.

Castells, M. (2000): “Materials for an exploratory theory of the network society”. En *British Journal of Sociology*, Jan-Mar 2000, 51(1), 5-24. London: Routledge.

Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_red.

■ TERCERA EDAD - PERSONAS MAYORES

Término antrópico-social que hace referencia a la población de personas mayores o ancianas, sinónimo hasta la fecha de vejez y ancianidad. Se trata de un grupo de población que está jubilada y tiene 65 años de edad o más. Hoy en día, el término va dejando de utilizarse por los profesionales y es más utilizado el término *personas mayores* (en España y Argentina) y *adulto mayor* (en América Latina).

Este grupo de edad ha estado creciendo en la pirámide de población o distribución por edades en la estructura de población, debido a la baja en la tasa de natalidad y la mejora de la calidad y esperanza de vida de muchos países.

Las condiciones de vida para las personas de la tercera edad se caracterizan, entre otras, por una rápida pérdida de oportunidades de trabajo, actividad social y capacidad de socialización, por las que en muchos casos se sienten postergados y excluidos. En países desarrollados, en su mayoría gozan de mejor nivel de vida, son subsidiados por el Estado y tienen acceso a pensiones, garantías de salud y otros beneficios.

■ SUBSIDIARIEDAD

La subsidiariedad supone, en primer término, reconocimiento de la autonomía de cada colectivo de la estructura para establecer sus objetivos y decidir los procesos con que intentar alcanzarlos, pero también implica diálogo y participación de todos los miembros (individuales y colectivos) del grupo social en la definición de los objetivos globales, en el diseño de las estrategias para conseguirlos, en su ejecución y en su evaluación así como el respeto de los instrumentos de autorregulación y corrección. El principio de subsidiariedad se basa en el máximo respeto al derecho de autodeterminación o a la libre determinación de todos y cada uno de los miembros de una estructura social y, a su vez, es el fundamento sobre el que se sustenta todo el edificio de esa dinámica de interacción sociopolítica que denominamos **democracia participativa**.

Referencia:

http://es.wikipedia.org/wiki/Principio_de_subsiariedad.

■ TIC

Las tecnologías de la información y la comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Si elaborásemos una lista con los usos que hacemos de las tecnologías de la información y la comunicación sería prácticamente interminable:

- Internet de banda ancha.
- Teléfonos móviles de última generación.
- Televisión de alta definición...

Son algunos de los avances que nos resultan más cotidianos, pero hay muchos más:

- Códigos de barras para gestionar los productos en un supermercado.
- Bandas magnéticas para operar con seguridad con las tarjetas de crédito.
- Cámaras digitales.
- Reproductores de MP3.

Las tecnologías de la información y la comunicación están presentes en nuestras vidas y la han transformado. Esta revolución ha sido propiciada por la aparición de la tecnología digital. La tecnología digital, unida a la aparición de ordenadores cada vez más potentes, ha permitido a la humanidad progresar muy rápidamente en la ciencia y la técnica desplegando nuestro arma más poderosa: la información y el conocimiento. Pero no solo eso, las tecnologías de la información y la comunicación han transformado la gestión de las empresas y nuestra manera de hacer negocios:

- Para comunicarnos con nuestro clientes.
- Para gestionar pedidos.
- Para promocionar nuestros productos.
- Para relacionarnos con la Administración pública.

En todas las áreas de la gestión empresarial, las tecnologías de la información y la comunicación han transformado nuestra manera de trabajar liberándonos de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos. Gracias a ellas, somos capaces de producir mucho más, de mejor calidad, invirtiendo mucho menos tiempo.

Referencias:

<http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>.

http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n.

■ WEB 2.0

La web 2.0 es la representación de la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas al usuario final. El web 2.0 es una actitud y no precisamente una tecnología. La web 2.0 es la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través de la web enfocadas al usuario final. Se trata de aplicaciones que generen colaboración y de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio.

El término **web 2.0** está asociado a aplicaciones web que facilitan compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la *world wide web*. Un sitio web 2.0 permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido generado por usuarios en una **comunidad virtual**, a diferencia de sitios web donde los usuarios se limitan a la observación pasiva de los contenidos que se ha creado para ellos. Ejemplos de la web 2.0 son las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones web, los servicios de red social, los servicios de alojamiento de vídeos, las **wikis**, blogs, **mashups** y **folcsonomías**.

Referencias:

http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0.

<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/web2/>.

16.

Buenas prácticas en materia de e-inclusión y e-participación

Los ámbitos de la sociedad de la información, las TIC, y la participación ciudadana se encuentran en continuo crecimiento y expansión, tanto en el marco local, nacional, europeo, así como en el contexto internacional.

Esto supone que, prácticamente a diario, se están produciendo noticias de interés, nuevas iniciativas, publicaciones de informes y estudios relevantes, eventos, etc. Descuidar el seguimiento y actualización de toda la información y conocimiento que se genera a diario, supone dar la espalda a

la oportunidad de generar sinergias, aprovechar las experiencias que están siendo desarrolladas en otros territorios y, en general, la oportunidad de crear una comunidad con una base de conocimiento compartida y en constante actualización sobre el papel de las TIC como herramienta para el cambio social.

Bajo esta perspectiva, hemos querido recoger un conjunto de buenas prácticas en torno a las siguientes temáticas (elegidas por ser objeto de estudio del presente informe extraordinario, así como por su alineación con las grandes líneas de actuación de la [Agenda Digital para Europa](#), el borrador de la [Agenda Digital para España](#) y la [Agenda Digital para Euskadi](#)):

- Uso seguro y responsable de las TIC.
- Innovación y cultura digital.
- Alfabetización digital e innovación social a través de las TIC.
- Intervención con colectivos.
- Participación ciudadana.
- E-government.

Para la selección de las buenas prácticas, se ha utilizado una metodología consistente en el sometimiento de las experiencias previamente identificadas al siguiente cuestionamiento:

- ¿Se desarrolla la experiencia en un ámbito que está relacionado, principalmente, con los focos de análisis y reflexión del presente informe extraordinario?
- ¿Apuesta la metodología utilizada en la experiencia por nuevas combinaciones en cuanto a formas de colaboración, procesos y productos (nuevas formas de dar respuesta a nuevas necesidades)?
- ¿Contiene la práctica componentes de *open innovation* (apertura de la experiencia hacia la cooperación entre agentes, inteligencia colectiva...)?
- ¿Es sostenible la experiencia (el funcionamiento a largo plazo de una buena práctica incrementa su capacidad de abordar el problema o realidad a la que da respuesta)?
- ¿Cuál es el impacto social generado en el territorio (grado en el que ha dado respuesta a la realidad o problema detectado)?
- ¿Es escalable: grado en el que la experiencia puede ser escalable en cuanto a beneficiarios, territorios en los que se ejecute (íntimamente relacionado con aspectos como la financiación y la sostenibilidad de la experiencia)?
- ¿Es replicable: posibilidad de que la práctica sea transferible a otros contextos?
- ¿Existe apropiación: medida en la que los beneficiarios o destinatarios de la experiencia hacen suya la acción y se produce un verdadero empoderamiento?

USO SEGURO Y RESPONSABLE DE LAS TIC

(Tabla 39)

BBPP_Kontuzdatos

| KONTUZDATOS | |
|------------------|--|
| ENTIDAD | Agencia Vasca de Protección de Datos |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.avpd.euskadi.net/s04-redes/es/contenidos/informacion/redes/es_redes/tutoriales.html |
| OTROS ENLACES | http://www.avpd.euskadi.net/s04-5213/es http://www.avpd.euskadi.net/s04-kontuz00/es/contenidos/informacion/udcd/es_udcd/decides.html |

RESUMEN DEL PROYECTO

En septiembre de 2008, la Agencia Vasca de Protección de Datos se unió al Departamento de Educación, Universidades e Investigación de la Comunidad Autónoma del País Vasco para lanzar una campaña educativa, dirigida a los jóvenes, sobre el tema de la protección de los datos personales.

Los objetivos de la campaña son animar a los jóvenes de 14, 15 y 16 años a analizar lo que saben en relación con la privacidad y la protección de datos personales y motivarles a que se responsabilicen de proteger los datos, tanto los propios como los de otras personas, al usar medios digitales. En el primer trimestre de 2009 todos los centros de secundaria reciben el material disponible gratuito, una carta con información sobre la campaña y sobre la existencia de una página web (www.kontuzdatos.info).

Este sitio web subraya la importancia de proteger los datos personales mientras navegamos por la red. A través del mismo, se muestra cómo pueden otras personas utilizar y hacer mal uso de nuestros datos y nos enseña también a proteger esa información. Muchos de los contenidos nos resultarán familiares, mientras que otros serán completamente nuevos para nosotros. Esta campaña se trata de una adaptación de una campaña celebrada con anterioridad en Noruega.

En el año 2007, las autoridades noruegas de Educación y Formación y de Protección de Datos lanzaron una campaña educativa dirigida a jóvenes sobre el tema de la protección de los datos personales.

Aquella campaña tuvo una excelente acogida por parte de los colegios noruegos, alcanzó un alto grado de participación y concitó críticas muy favorables, tanto internas como externas (obtuvo reconocimientos a nivel internacional).

La AVPD y el departamento de Educación, Universidades e Investigación analizaron este proyecto educativo de referencia y sus resultados y lo valoraron como adecuado y de fácil adaptación a nuestros objetivos, por lo que solicitaron los derechos de adaptación.

(Tabla 40)

BBPP_ Comunidad Aprendizaje

| COMUNIDAD DE APRENDIZAJE “SEGURIDAD EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN” | |
|---|--|
| ENTIDAD | Fundación CTIC Sociedad de la Información: http://www.fundacionctic.org |
| ÁMBITO | Privado/público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.fundacionctic.org/servicios/innovacion-social |
| OTROS ENLACES | http://internetyfamilia.es http://menoresenlastic.fundacionctic.org/ http://www.facebook.com/congresomenoresenlastic https://twitter.com/#!/menorestic |

RESUMEN DEL PROYECTO

Comunidad educativa privada, dirigida a centros educativos de Educación Infantil y Primaria, para promover el uso seguro y responsable de las TIC. A cada centro educativo se asigna una contraseña a través de la cual su profesorado podrá acceder al contenido, materiales y herramientas compartidas a través de esta plataforma.

Compartir conocimiento y recursos, ser un punto de encuentro e información para el profesorado donde acceder a información relevante en relación a la seguridad en el uso de las TIC y poder establecer relación con usuarios y usuarias que comparten los mismos intereses son sus principales objetivos. **El elemento diferenciador de esta comunidad es el contenido generado por el equipo administrador** (Fundación CTC SI), que de forma semanal actualiza contenidos y noticias. La comunidad dispone de un amplio fondo documental compuesto por materiales desarrollados en el marco del proyecto Internet y Familia, colecciones de videos y documentos (unidades didácticas, fichas didácticas, presentaciones para el aula, documentos de referencia para el profesorado, artículos divulgativos...) clasificados y catalogados por etapa educativa, temática, tipología de contenidos..., permitiendo al profesorado: localizar y descargar documentación de aplicación directa en el aula; informarse y estar al día de todo lo que pasa en relación a los temas de seguridad, TIC y menores. También resolver dudas y/o proponer para compartir y construir. En definitiva se trata de un lugar en la red en el que entre todos se puede generar y aprovechar el conocimiento colectivo.

(Tabla 41)

BBPP_ Cibermanagers

| CIBERMANAGERS | |
|------------------|---|
| ENTIDAD | El proyecto es desarrollado por Pantallas Amigas (http://www.pantallasamigas.net/), una iniciativa que tiene como misión la promoción del uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.cibermanagers.com/ |

RESUMEN DEL PROYECTO

Cibermanagers es una experiencia novedosa de **aprendizaje y servicio solidario y educación entre iguales**, que convierte a las y los propios adolescentes en agentes de cambio y les sitúa en el centro de la solución en materia de uso seguro y responsable de las TIC, en vez de colocarlos como víctimas o parte del problema. Se realiza por primera vez en enero de 2010 con la colaboración entre el Colegio Santa María de Portugaleta y Pantallas Amigas.

(Tabla 42)

BBPP_ Estudio Científicos del Futuro

| ESTUDIO SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LOS/AS CIENTÍFICOS/AS DEL FUTURO | |
|---|---|
| ENTIDAD | Fundación CTIC Sociedad de la Información: http://www.fundacionctic.org |
| ÁMBITO | Privado/público |
| WEB DEL PROYECTO | http://internetyfamilia.es/estudio/ |
| OTROS ENLACES | http://www.slideshare.net/menorestic/estudio-tecnologias-cientificos-futuro http://internetyfamilia.es/wp-content/uploads/2011/04/info_tec_futuro2.pdf http://internetyfamilia.es/tag/legoseriousplay/ |

RESUMEN DEL PROYECTO

El estudio Tecnologías de los Científicos del Futuro está basado en el concepto de “inteligencia colectiva” que parte de una premisa en la que todos podemos estar de acuerdo: el elevado grado de creatividad e imaginación de los niños y niñas a edades tempranas, que serán al fin las personas que crearán, modificarán y harán posible el futuro.

Confiamos a los niños y niñas participantes la tarea de definir un nuevo producto o servicio tecnológico que les gustaría tener en el futuro. Nuestros objetivos fueron:

- Estudiar cómo los/as niños/as de entre 6 y 12 años visualizan la tecnología en el futuro.
- Analizar las relaciones de los niños/as con las tecnologías que utilizan en su día a día.
- Detectar nuevos productos y servicios tecnológicos demandados por los/as niños/as.
- Ofrecer a las empresas del sector tecnológico posibles vías de investigación y desarrollo de nuevos productos.
- Generar espacios en los que los/as niños/as puedan expresar sus opiniones y inquietudes científico-tecnológicas.
- Fomentar vocaciones científico tecnológicas desde edades tempranas.
- Detectar focos de interés que permitan un acercamiento más efectivo hacia la tecnología.

En el estudio participaron 546 niños y niñas de entre 6 y 12 años. Durante dos semanas y bajo la pregunta “¿Cómo te gustaría que fuese la tecnología del futuro?” se pidió a 546 niños (42%) y niñas (58%), de entre 6 y 12 años, que dibujasen y describiesen un nuevo producto o servicio tecnológico. Lo han hecho con total libertad y en un entorno en el que no sentían la influencia de los “mayores”, el “Taller de Laboratorio” del Salón de la Infancia de Mercaflana 2010-211. Dibujos y bocetos gráficos elaborados por los niños/as y grabación de video y verbalización de las “innovaciones” por parte de los niños/as fueron las principales fuentes de información. 276 de las encuestas realizadas fueron consideradas “ideas” de carácter tecnológico innovador. Algunas ideas demuestran una gran intuición de tendencias reales en el mercado tecnológico: los niños y las niñas proponen soluciones actualmente en fase b (Realidad Aumentada y Nuevas Formas de Interactividad con los Dispositivos), propuestas interesantes correspondientes a ideas totalmente disruptivas (aproximadamente el 4% del total), principalmente aplicables a electrodomésticos y dispositivos, vinculadas a interacción, integración y automatización. El 19% de las ideas propuestas corresponden a teletransporte/máquina del tiempo. El estudio refuerza la idea de que promover en edades tempranas la creatividad, la imaginación y el gusto por la ciencia es esencial para que, en un futuro, sean ellos y ellas, ya como personas trabajadoras, quienes creen, innoven y hagan más competitivas a las empresas asturianas y contribuyan de una manera activa al desarrollo del territorio.

(Tabla 43)

BBPP_Centro de Seguridad de Google

| CENTRO DE SEGURIDAD INFANTIL DE GOOGLE | |
|--|---|
| ENTIDAD | El Centro de Seguridad Familiar de Google nace la colaboración con otras 5 organizaciones: Protégeles , Save the Children , Fundación Alia2 , Unicef y EU Kids Online |
| ÁMBITO | Privado |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.google.es/familysafety/ |
| RESUMEN DEL PROYECTO | |
| <p>Consciente de la importancia de proteger y educar a los jóvenes en el uso de Internet, Google trata de ofrecer a sus usuarios una experiencia segura, que cubra los siguientes objetivos en torno a la seguridad familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar herramientas para que los padres y los educadores seleccionen el contenido al que pueden acceder los niños en Internet. • Ofrecer consejos y sugerencias a las familias relacionados con la seguridad en Internet. • Colaborar con organizaciones (por ejemplo, instituciones benéficas), con otras empresas del sector y con instituciones gubernamentales dedicadas a la protección de menores. <p>Para lograrlo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integra herramientas en sus productos para que los usuarios puedan administrar la seguridad en Internet, como el filtro SafeSearch y el modo de seguridad de YouTube, que permiten controlar el tipo de contenido al que puedes acceder en estos servicios. • Activa un servicio de notificación de contenido inadecuado. • Comparte consejos, vídeos y recomendaciones sobre temas que con frecuencia preocupan a los padres, como la relación con desconocidos en la red o el <i>cyberbullying</i>. | |

(Tabla 44)

BBPP_Formación entre pares

| FORMACIÓN ENTRE PARES SOBRE CONDUCTAS DE RIESGO EN EL USO DE INTERNET | |
|---|---|
| ENTIDAD | Fundación CTIC Sociedad de la Información: http://www.fundacionctic.org |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.internetyfamilia.es |
| OTROS ENLACES | http://menoresenlastic.fundacionctic.org/ http://www.facebook.com/congresomenoresenlastic https://twitter.com/#!/menorestic |
| RESUMEN DEL PROYECTO | |
| <p>Con objeto de celebrar el Día de Internet Seguro 2011 Fundación CTIC SI en el marco del Proyecto Internet y Familia organizó una actividad con alumnado de 4º de la ESO. Se seleccionó un centro educativo y se confeccionó una encuesta <i>online</i> sobre conductas de riesgo realizadas por el propio alumnado. Con un grupo más reducido del mismo centro se analizaron con detalle los resultados obtenidos, observando en qué medida estas conductas de riesgo pueden influir en el futuro personal y profesional de los jóvenes. 3 fueron los conceptos extraídos por los jóvenes sobre los que se debía incidir para subsanar las conductas de riesgo observadas: contraseñas, identidad digital y <i>sexting</i>. Los mismos jóvenes realizaron guiones sobre las temáticas, que sirvieron de base para el desarrollo de 3 vídeos divulgativos, en torno a la necesidad de realizar conductas seguras en las TIC.</p> <p>Los resultados del trabajo en colaboración con el equipo de Internet y Familia fueron presentados por los propios menores el Día de Internet Seguro. Con esta experiencia se buscaba que los propios menores participaran de manera activa en el desarrollo de materiales dirigidos a ellos mismos, puesto que las estrategias de protección de menores en el uso de las TIC deben estar centradas precisamente en ellos, no solo desarrollando estrategias para ellos, también haciéndoles partícipes de su confección. Como usuarios experimentados de las TIC son capaces de dar consejos certeros cuando se les pide reflexión y además hacerlo con su propio lenguaje, de forma que los resultados pueden llegar a ser mejor acogidos por sus iguales.</p> | |

INNOVACIÓN. CULTURA DIGITAL

(Tabla 45)

BBPP_New Media Literacies

| NEW MEDIA LITERACIES | |
|--|---|
| ENTIDAD | New Media Literacies |
| ÁMBITO | Social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.newmedialiteracies.org |
| RESUMEN DEL PROYECTO | |
| <p>Estamos viviendo un momento de cambio en los medios de comunicación hacia los prosumidores y una cultura más participativa. El marco conceptual de NML incluye la comprensión de los desafíos, nuevas alfabetizaciones en medios de comunicación, y las formas participativas. Este marco guía su forma de pensar, acerca de cómo ofrecer a adultos y jóvenes la oportunidad de desarrollar las habilidades, el conocimiento, el marco ético y la confianza necesarios para participar plenamente en estos cambios culturales.</p> <p>GLOBAL KIDS (THE EDGE) es una iniciativa similar, pero dirigida a menores y su entorno más cercano (familiares, profesorado), desde la que se trabaja la educación de la participación. Más información en http://www.olpglobalkids.org/edge-project.</p> | |

(Tabla 46)

BBPP_Citilab

| CITILAB | |
|--|--|
| ENTIDAD | Citilab tiene como objetivos: promover la nueva cultura digital de la sociedad del conocimiento, acercar a ciudadanos y ciudadanas las últimas innovaciones tecnológicas, mantener la cohesión social dentro de la nueva era digital y promover actividades formativas |
| ÁMBITO | Se trata de una fundación privada, impulsada por el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat, con el protectorado de la Generalitat de Cataluña |
| WEB DEL PROYECTO | http://citilab.eu/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Citilab es un centro para la innovación social y digital, ubicado en Cornellà de Llobregat, Barcelona. Explora y difunde el impacto digital en el pensamiento creativo, el diseño y la innovación que surgen de la cultura digital. Citilab es una mezcla entre un centro de formación, un centro de investigación y una incubadora de iniciativas empresariales y sociales.</p> <p>El proyecto nació a partir de la idea de que las tecnologías digitales y, específicamente Internet, se considera un medio de innovación mucho más centrado en la ciudadanía. Desde que esta iniciativa nació, en 1997, y posteriormente inauguró su sede física el 23 de noviembre de 2007, Citilab ha estado impulsando su actividad como centro digital de innovación ciudadana para la difusión y el fomento de la sociedad del conocimiento. Sus métodos de trabajo básicos son el pensamiento de diseño y la creación centrada en el usuario. En Citilab, Internet se considera un medio para innovar de forma más colaborativa e integradora con el ciudadano en el centro del proceso.</p> | |

(Tabla 47)

BBPP_Innoexplora

| INNOEXPLORA | |
|---|--|
| ENTIDAD | Fundación CTIC Sociedad de la Información: http://www.fundacionctic.org |
| ÁMBITO | Entidad sin ánimo de lucro |
| WEB DEL PROYECTO | http://innoexplora.fundacionctic.org |
| OTROS ENLACES | http://www.linkedin.com/groups/INNOEXPLORA-Descubre-nueva-forma-innovar-4098476?trk=myg_ugrp_ovr http://twitter.com/#!/ctic_si |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Innoexplora "Descubre una nueva forma de innovar", busca abordar la innovación empresarial desde una perspectiva complementaria a la visión más tradicional, la de la innovación social, entendiendo que ambas están estrechamente relacionadas. De este modo, el proyecto tiene como focos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difundir el concepto de innovación social, sus principios y valores (innovación desde, por y para la sociedad, que trasciende del ámbito de la innovación empresarial). • Identificar y visibilizar las experiencias de innovación oculta que se están produciendo en Asturias, tanto en el ámbito social como en el ámbito de las microempresas. • Buscar los puntos de encuentro entre innovación empresarial e innovación social, y especialmente los referidos al emprendizaje social, intraemprendedurismo (emprendedurismo e innovación social en el seno de las propias empresas), responsabilidad social empresarial e innovación empresarial colectiva. • Comenzar el proceso de creación de un entorno socioeconómico permeable a la innovación desde una perspectiva global, para que nuestras empresas dispongan de un ecosistema propio y que incite a la innovación. <p>Durante el proyecto se celebrarán 3 encuentros estructurados con una primera parte de ponencias divulgativas abiertas al público y una segunda de 3 sesiones de trabajo e intercambio de experiencias con agentes socio-económicos, orientadas a facilitar la extensión y comprensión del concepto de la innovación social.</p> <p>El proyecto culminará con la elaboración de un "Libro blanco de la innovación social en Asturias", que recogerá las conclusiones y buenas prácticas significativas detectadas durante la celebración de los encuentros.</p> | |

(Tabla 48)

BBPP_MedLab

| MEDLAB | |
|---|--|
| ENTIDAD | MedLab es un proyecto cofinanciado por el programa MED de la Comisión Europea, promovida por el Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano (I2BC) |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.i2bc.es/26-medlab.htm |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>El principal objetivo de este proyecto es aplicar el enfoque <i>living labs</i> del lado de la demanda de las políticas regionales. Se pretende construir una red que aporte I+D, innovación social y coherencia política a todos los niveles, desde la comunidad local hasta una escala transnacional, mediante el uso de las TIC que apoyarán la innovación territorial.</p> <p>El proyecto se articula en tres bloques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un conjunto de pilotos de <i>living labs</i> mediterráneos, especificando plataformas y servicios TIC y codiseñando enfoques de políticas innovadoras en varios ámbitos (redes de PYMES, desarrollo sostenible, gestión de zonas costeras, planificación estratégica participativa, turismo sostenible). • Llevar a cabo una encuesta sobre el actual potencial para la aplicación del enfoque MedLab (políticas de innovación, I+D e iniciativas de desarrollo). • Definir un marco para un memorándum de entendimiento en diferentes contextos, que defina una estructura permanente para la gobernanza coordinada y capitalización del enfoque MedLab. | |

(Tabla 49)

BBPP_Un Minuto para la Innovación

| UN MINUTO PARA LA INNOVACIÓN | |
|---|---|
| ENTIDAD | Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación) |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.unminutoparalainnovacion.com/ |
| OTROS ENLACES | http://www.innobasque.com/home.aspx |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Plataforma para compartir ideas, propuestas, retos en torno a la innovación, en el ámbito local, empresarial, etc.</p> <p>En Euskadi necesitamos mil pequeñas ideas, mil pequeñas acciones, mil pequeñas innovaciones. Por eso, desde Innobasque queremos invitarte a que actives la innovación. ¿Cómo? Aporta tu idea, compártela y hazla posible. Solo necesitas un minuto. Un minuto más.</p> | |

(Tabla 50)

BBPP_HELENA

| HELENA (HIGH EDUCATION LEADING TO ENGINEERING AND SCIENTIFIC CAREERS) | |
|--|--|
| ENTIDAD | Proyecto europeo enmarcado en el Séptimo Programa Marco de la Comisión Europea, en el que participa Tecnalia |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.fp7-helena.org/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>"Que las mujeres entren en la tecnología, la ciencia, la ingeniería y las TIC, es hoy en día y especialmente en tiempos de crisis, algo más que una cuestión de justicia, es una necesidad económica, de crecimiento y de competitividad". Con estas palabras empieza el documento firmado por 26 países que el Centro Europeo Mujer y Tecnología (ECWT) presentó en el congreso celebrado en Budapest el 8 de marzo de 2011.</p> <p>Las mujeres que cursan licenciaturas de Matemáticas e Informática representan solo una tercera parte del número total de estudiantes y el porcentaje es aún menor en la ingeniería, industria y construcción, donde solo llega al 24%, según datos de la Unión Europea. Únicamente entre un 5% y un 10% de negocios de alta tecnología pertenecen a mujeres. La escasa visibilidad de las mujeres en las carreras tecnológicas y de ingeniería es un hecho. La medicina y la agricultura son los campos de investigación con más proporción de féminas. Para fomentar la participación de las jóvenes en estas disciplinas científicas, la corporación tecnológica Tecnalia se ha unido como socio al proyecto europeo Helena (acrónimo de High Education Leading to Engineering and Scientific Careers), enmarcado en el Séptimo Programa Marco de la Comisión Europea.</p> <p>La tarea de Tecnalia en el proyecto consiste en elaborar un conjunto de recomendaciones dirigidas a los responsables políticos y agentes educativos europeos para evaluar la eficacia de sus políticas educativas y programas de estudio relacionados con la atracción de más estudiantes en general y de mujeres, en particular, a la ingeniería. La corporación destacó que el acceso de los jóvenes a empleos relacionados con la ingeniería resulta "vital" para el desarrollo económico y sostenible de Europa, además de "para fomentar la igualdad entre sexos y la justicia social".</p> <p>La corporación recordó que el sector educativo europeo tiene como reto aumentar el interés de los más jóvenes por las ciencias y las matemáticas y subrayó la importancia del desarrollo de la ingeniería y la tecnología.</p> | |

ALFABETIZACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE LAS TIC

(Tabla 51)

BBPP_Telecentres.org

| TELECENTRES.ORG | |
|--|---|
| ENTIDAD | Inicialmente administrado por la Agencia Canadiense para el Desarrollo (CIID), el programa está gestionado por la Fundación Telecentre.org, una organización internacional independiente, sin fines de lucro, registrada en Manila, Filipinas. El IDRC sigue siendo uno de nuestros principales proveedores de fondos, junto con Microsoft, el de Información de Filipinas y la Oficina de Tecnología de las Comunicaciones (ICTO). El programa se sigue ejecutando a través de una pluralidad de interesados, modelo de colaboración en todos los niveles de sus operaciones |
| ÁMBITO | Público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.telecentre.org/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Telecentre.org es un programa global, gestionado por la Fundación Telecentre.org, que apoya la creación y sostenibilidad de los telecentros comunitarios de nivel. Estos telecentros –lugares públicos de acceso a Internet y otras tecnologías digitales que ayudan a promover el desarrollo personal y social– ofrecen servicios cruciales, habilidades y oportunidades para las personas que viven en lugares remotos y rurales de todo el mundo.</p> <p>Desde su lanzamiento en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información de Túnez en 2005, el programa telecentre.org ha sido instrumental en la creación de redes de telecentros en más de 40 países. También ha facilitado la creación de la Academia Telecentre.org, un intercambio de conocimientos y formación para los operadores de telecentros en todo el mundo. Su estrategia consiste en cinco elementos clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profundización de las redes existentes y la ayuda al desarrollo de nuevos productos. Estas incluyen el fortalecimiento de las redes como canales para la prestación de servicios y la promoción de políticas. • Organizar y facilitar el intercambio de conocimientos para las actividades profesionales de telecentros a nivel regional, nacional y mundial. • Construcción de una entidad sostenible, a través de planes de estudio y la elaboración de normas, acreditación y programas de certificación a impartir en sus aulas. • Proporcionar asesoramiento e investigación aplicada para el apoyo del gobierno y del sector privado en los ámbitos en los que los telecentros tienen un papel importante que desempeñar (por ejemplo, servicios de salud, educación, manejo de desastres, la Administración local, agroindustria, etc.). • Desarrollo basado en necesidades, servicios y campañas que mejoren las habilidades de la comunidad, y amplifiquen la voz de las comunidades de base. | |

(Tabla 52)

BBPP_Guadalinfo

| GUADALINFO | |
|--|---|
| ENTIDAD | <p>Guadalinfo es un proyecto, enmarcado en el Plan Estratégico 2009-2012 de la Junta de Andalucía, con el que se pretende conseguir una mayor implicación de la ciudadanía, las instituciones y el resto de actores protagonistas del conjunto de la transformación de un territorio. Se fijan cinco objetivos a alcanzar al final de esta nueva fase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que todos los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía conocen las posibilidades y oportunidades de la red, a través de procesos de aprendizaje y adaptación • Asegurar que los ciudadanos y ciudadanas se implican en la construcción de una Andalucía sostenible • Participar activamente en un mundo que es global • Posibilitar la plena accesibilidad de los andaluces y las andaluzas, asegurando la eliminación de barreras tecnológicas • Desarrollar el espacio de la innovación mediante la creación del espacio social “Guadalinfo” como mecanismo fundamental para el crecimiento de la productividad, la competitividad y el desarrollo sostenible |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.guadalinfo.es/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Guadalinfo es ya la red social de todos los andaluces y andaluzas. La definición de Guadalinfo como red social refleja el espíritu del proyecto en esta etapa, en la que Andalucía se abre al mundo y se interrelaciona para generar nuevas redes. Una etapa en la que el centro Guadalinfo se concibe como una herramienta multifunción, una referencia física, al servicio de esta red virtual compuesta por más de medio millón de usuarios/as. Para garantizar la implementación de la red social es fundamental el trabajo desarrollado desde los centros Guadalinfo, unos espacios públicos de libre acceso que vuelcan buena parte de sus esfuerzos a generar proyectos e iniciativas entre los/as ciudadanos/as, conectándolos y estimulando su capacidad de transformar y mejorar el lugar donde viven. Guadalinfo representa una apuesta por el empoderamiento social de todos los ciudadanos y ciudadanas andaluzas que viven en municipios de menos de 20.000 habitantes. Además, la red Guadalinfo presta una especial atención a los sectores sociales con un punto de partida en desventaja: situación de desempleo, situación de riesgo de exclusión, etc.</p> <p>GUADALINFO, NUEVO ESPACIO DE INNOVACIÓN SOCIAL</p> <p>El proyecto Guadalinfo trabaja desplegando de forma efectiva su nuevo concepto de innovación social, formación y empleo, que va más allá de su primera concepción, cuando se puso en marcha hace cinco años tras superar la primera etapa centrada en la alfabetización digital en los centros. Guadalinfo se define como un espacio de alto valor local y digital que propicia el desarrollo económico, social y sostenible y cuyas claves estén en la innovación, el talento, el valor del capital humano, la cultura tecnológica, la integración en la sociedad del conocimiento y su conexión y apertura a la nueva sociedad global. La sólida presencia en los municipios de la red Guadalinfo la convierte en instrumento fundamental y clave en la identificación, detección y activación de los nuevos liderazgos ciudadanos así como en el radar perfecto para la monitorización de procesos de innovación. Guadalinfo representa un proyecto basado en la presencia en el territorio y el potencial de la nueva sociedad en red con el objetivo del desarrollo del conjunto de la ciudadanía para el fomento del bienestar, la calidad de vida y la capacidad de innovación de los andaluces a través del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.</p> | |

(Tabla 53)

BBPP_Andalucía Compromiso Digital

| ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL | |
|--|--|
| ENTIDAD | <p>El proyecto, impulsado por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía, en colaboración con 16 empresas mecenas y 161 entidades colaboradoras, nació en 2008 y cuenta a día de hoy con una red de 2.000 voluntarios y voluntarias repartidos por toda la geografía andaluza, que han realizado más de 134.000 acompañamientos digitales. “Andalucía Compromiso Digital” ha participado como proyecto de “buenas prácticas” en la Conferencia Internacional <i>Empoderamiento de la Sociedad Civil para la Innovación Social</i>, organizada en Venecia (Italia) dentro del proyecto de cooperación territorial europeo <i>People</i>, que lidera la Junta de Andalucía. Durante la conferencia, se ha resaltado la consolidación y sostenibilidad de este proyecto de “movilización digital” que “sensibiliza y capacita tecnológicamente a las personas, colabora y moderniza al tejido asociativo, e implica a las empresas”</p> |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | https://www.andaluciacompromisodigital.org/ |
| OTROS ENLACES | <p>https://www.andaluciacompromisodigital.org/blog/</p> <p>http://www.facebook.com/andaluciacompromisodigital</p> <p>http://twitter.com/#!/AndaluciaComDig</p> <p>http://www.flickr.com/groups/andaluciacompromisodigital/</p> <p>http://www.youtube.com/user/andaluciacompromisod</p> |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Andalucía Compromiso Digital (ACD) es una iniciativa de voluntariado promovida por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia (CEIC) de la Junta de Andalucía que pretende acercar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a toda la sociedad andaluza.</p> <p>Gracias a la colaboración desinteresada de sus agentes implicados (voluntariado, mecenas, colaboradores y entidades colaboradoras) ACD pone a nuestra disposición una cartera de servicios en permanente actualización a fin de lograr mayores cotas de acceso a la sociedad de la información, con un uso cada vez más avanzado de las TIC y en entornos más seguros. Las diferentes actividades con las que ACD da cobertura a las necesidades de los andaluces y andaluzas en el uso de las TIC abarcan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio de acompañamiento digital, dirigido a quienes aún no han descubierto cómo las nuevas tecnologías pueden facilitar su vida diaria, enseñándoles todo aquello que quieran aprender. • Una completa oferta formativa en torno al uso de las TIC, tanto presencial como online, con cursos sobre temas específicos, desde niveles básicos a más avanzados. • Servicio de asesoramiento TIC, que ACD pone a disposición del tejido asociativo andaluz y de la ciudadanía andaluza en general. • Acciones de sensibilización, breves jornadas informativas sobre diversas temáticas relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías, entre las que se encuentran las jornadas “Educar para Proteger”, específicas sobre el uso seguro y responsable de las mismas. | |

(Tabla 54)

BBPP_Guadalinfo Reto UNICEF

| GUADALINFO CON EL RETO UNICEF | |
|---|---|
| ENTIDAD | Más de 13 millones de personas en el cuerno de África afrontan una devastadora hambruna. Empresas, medios de comunicación, entidades públicas y privadas, universidades, escuelas, municipios, artistas, deportistas, tú y yo. CADA UNO DE NOSOTROS PUEDE SUMARSE AL RETO. Informándonos, pasando la información, a través de un e-mail, de las redes sociales, o apoyando económicamente los esfuerzos de UNICEF contra la desnutrición infantil. La red Guadalinfo (Andalucía) se ha unido a este reto, captando donaciones y dando a conocer el reto y sus objetivos |
| ÁMBITO | Público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.retounicef.es/ |
| OTROS ENLACES | http://twitter.com/#!/RetoUnicef http://www.facebook.com/retounicef http://www.youtube.com/user/unicefESP |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>UNICEF ha confiado en Guadalinfo para hacer de su reto contra la desnutrición infantil en Etiopía un éxito. A través de la red de dinamizadores de los centros Guadalinfo y de la web Reto UNICEF con Guadalinfo, el mensaje de que hay números que salvan vidas está llegando a toda Andalucía. Un SMS con la palabra UNICEFG enviado al 28028 equivale a tres sobres con alimento terapéutico que sirven para alimentar a un niño durante un día.</p> <p>Con la ayuda de los dinamizadores, nombrados por UNICEF <i>prescriptores</i> del reto, conseguiremos demostrar que el pueblo andaluz es un pueblo solidario, sensible a la situación extrema de más de 600.000 niños en el cuerno de África. Sus vidas penden de un hilo y que tengan una oportunidad está en nuestras manos. Siguiendo este objetivo toda la red Guadalinfo ya se ha puesto en marcha. El pasado fin de semana la <i>Carpa Solidaria del Reto UNICEF Guadalinfo</i> comenzó una ruta de diez pueblos, que llevará el mensaje de solidaridad a cada una de las provincias andaluzas.</p> | |

(Tabla 55)

BBPP_Omnia

| PROYECTO OMNIA | |
|--|---|
| ENTIDAD | Omnia nació como un programa innovador para las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entendiendo estas como un medio y no un fin en sí mismas. Es un programa que favorece la autonomía de las personas y la dinamización de la comunidad |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://cort.as/1MG8 |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>La red Omnia utiliza las TIC como instrumento y vehículo para alcanzar varios objetivos ya sean personales como colectivos: la mejora formativa, los conocimientos de herramientas de empleabilidad, la integración, el ocio etc. Las TIC en el marco de Omnia no son finalistas por sí mismas.</p> <p>Omnia ofrece espacios y/o equipamientos dotados de hardware y software informático de utilización pública y comunitaria y con el apoyo de un profesional que dinamiza el espacio y da apoyo a las personas. El dinamizador o dinamizadora es fundamental para el desarrollo del programa en cada territorio y para que los puntos Omnia sean unos espacios sociabilizadores, de acogida, de relación, de formación, de información y de participación en la comunidad.</p> <p>El programa Omnia favorece la discriminación positiva y la igualdad de oportunidades en relación a las personas que tienen más dificultades para acceder a las TIC, pero sin excluir el conjunto de la población. Con este planteamiento se quiere huir de la estigmatización y la segregación de ciertos colectivos y direccionar la intervención hacia la inclusión y la convivencia. Durante todos estos años se ha generado un abanico importante de recursos y de actividades que se han puesto a disposición de toda la red y se ha producido un importante aprendizaje por parte de todos los agentes implicados en su desarrollo, se ha dado a conocer el programa y se ha implantado ampliamente en el territorio catalán.</p> <p>Desde este espacio se detectan las necesidades de aprendizaje individuales y colectivas y se promueve la adquisición de conocimiento compartido, utilizando un modelo educativo de intervención que fomenta la socialización y la integración social, y transmite valores democráticos, solidarios y participativos.</p> <p>Omnia nació como un programa innovador para las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un medio y no un fin en sí mismas. Es un programa que favorece la autonomía de las personas y la dinamización de la comunidad. Hay que educar en el uso de las nuevas tecnologías, hay que enseñar a procesar la información, saberla elegir y valorar su calidad: También es un programa preventivo para Internet y las nuevas tecnologías se imponen en el ámbito mundial y, por tanto, con Omnia favorece el acceso de la población a la sociedad de la información, para no provocar en los colectivos más desfavorecidos una nueva forma de fractura social, la brecha digital.</p> <p>Aspectos destacables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un programa social, preventivo y socioeducativo. • Favorece la cohesión social. • Las TIC como medio para alcanzar la inclusión social, no como objetivo final. • Puntos Omnia: centros socializadores. • Se ubican en espacios relacionados con la acción cívica y comunitaria de territorios que tienen déficit socioeconómico. • Es un servicio gratuito. • Muchos están gestionados por entidades sin ánimo de lucro con una fuerte implicación en el territorio. • El perfil de los usuarios es de personas con desventajas formativas, económicas, culturales, etc. • Todos ellos tienen dinamizador o dinamizadora. • Los recursos y la formación se adaptan a las personas. | |

(Tabla 56)

BBPP_Plan de Actuación de los CDTL Asturias

| PLAN DE ACTUACIÓN DE LOS CDTL ASTURIAS | |
|--|--|
| ENTIDAD | Desarrollado por la Fundación CTIC (http://www.fundacionctic.org), como oficina técnica, para el Consorcio Asturiano de Servicios Tecnológicos (CAST) (http://www.i-cast.es) en el marco del servicio de apoyo y asesoramiento a la actividad que desarrolla el CAST |
| ÁMBITO | Público |
| OTROS ENLACES | http://www.i-cast.es/web/cast/detalle-caso-exito/-/journal_content/56_INSTANCE_wG57/62443/63711 |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>El plan de actuación de los CDTL (centros de dinamización tecnológica local) consiste en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de una propuesta de acciones que el CAST realiza a los ayuntamientos adheridos.</p> <p>Se trata de un plan desarrollado en alineamiento con la estrategia de dinamización (con sus líneas estratégicas y los servicios incluidos) de estos centros. Una propuesta que sirve de ejemplo de coordinación y homogeneización (sin dejar de atender a su diversidad) de centros gestionados por las entidades locales orientada al incremento del nivel de maduración digital de los colectivos usuarios de los CDTL y, por extensión, de sus territorios desde la perspectiva de la innovación y el desarrollo tecnológico.</p> <p>La metodología de trabajo, basada en la participación voluntaria de los CDTL, establece una secuencia de trabajo en la que:</p> <p>Se analizan las necesidades percibidas por técnicos y usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza una propuesta inicial de actividades. • Se capacita al personal técnico de los CDTL para su ejecución. • Se implementan acciones directamente con usuarios finales, tanto desde la propia oficina técnica como por el personal de los CDTL contado, estos, con asesoramiento y apoyo durante su ejecución. • Se evalúan las acciones en su totalidad. • Se visibiliza la totalidad de acciones y participantes a través de diferentes herramientas de la web 2.0. <p>En ella se han abordado acciones innovadoras relacionadas con la digitalización, la participación y la innovación social en la sociedad de la información de los CDTL y sus colectivos usuarios, incluyendo agentes territoriales, empresas, ciudadanía y la propia corporación local. Las acciones desarrolladas tienen que ver con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de herramientas de colaboración y compartición del conocimiento entre el personal de los CDTL como instrumento de vigilancia, difusión de la información, establecimiento de sinergias y desarrollo de trabajos de forma colaborativa. • Promoción e impulso de la participación e implicación de la ciudadanía en la sociedad de la información. • Fomento de la generación de contenidos por parte de los usuarios. • Estimulación de la creatividad, la competencia y la innovación tecnológica tanto en menores como adultos. • Fomento del acceso generalizado a la cultura digital y/o digitalizada. • Promoción de servicios y trámites públicos. • Incremento de la presencia de micro, pequeñas y medianas empresas locales en la red. <p>La ejecución de las acciones puede diferenciarse, según el ámbito de atención, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones relacionadas con la gestión interna de los CDTL, su capacitación, la dotación de recursos y su promoción. • 13 acciones destinadas a los colectivos usuarios de los CDTL: más de 4.000 votos electrónicos emitidos en el concurso ¡Este año, Felicitación Virtual! (relacionado con la creatividad y la adquisición de competencia digital); 16 propuestas de difusión de los servicios de los CDTL elaboradas por los usuarios en diferentes formatos digitales con la participación de 92 personas, 68 menores en actividades de creatividad e innovación tecnológica, 73 participantes en acciones de promoción y acceso a la cultura digital; etc. | |

(Tabla 57)

BBPP_Red Conecta

| RED CONECTA | |
|---|---|
| ENTIDAD | Fundación Esplai |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.redconecta.net/ |
| OTROS ENLACES | http://www.fundacionesplai.org/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Red Conecta es un proyecto social compartido por una red de organización no gubernamental (ONG), que pretende fomentar la inclusión social de todas las personas utilizando las nuevas tecnologías como herramienta. Acaba de cumplir 10 años y es la única red, de iniciativa ciudadana, vinculada a entidades sociales en todo el Estado, que nació con la finalidad de acercar la tecnología a personas con más dificultades, para trabajar por la inclusión social. Se han creado materiales para colectivos especiales, mujeres, jóvenes, mayores, inmigrantes, personas en situación de desempleo y personas con discapacidad.</p> <p>Se ha formado a más de 380.000 personas a partir de una metodología propia de formación por la que han pasado más de 4.200 dinamizadores.</p> <p>Proyectos europeos con las TIC. El conocimiento adquirido en estos 10 años nos ha permitido liderar con éxito 3 proyectos europeos. Leonardo, para estandarizar el CV del dinamizador en Europa; Grundtvig, para crear la maleta de la empleabilidad y que tenga acceso toda la ciudadanía; KA3, donde hemos compartido y mejorado nuestro proyecto Conecta Joven con las aportaciones del resto de socios del consorcio. Además, nos ha permitido participar en el desarrollo de otros 3 proyectos más: tomamos parte del consorcio Grundtvig, para elaborar el plan de formación en las prisiones en Europa; una transferencia de buenas prácticas en Serbia; y un <i>teleworking</i> para mujeres, todo ello en los últimos dos años.</p> <p>Entorno rural Red.es. Durante dos años Fundación Esplai ha coordinado esta red, acercando la tecnología al entorno rural.</p> <p>Entorno web 2.0 para personas con discapacidad. Su participación en los Planes Avanza les ha permitido generar materiales específicos para mujeres, personas inmigradas. Actualmente han creado un entorno de web 2.0 para que las personas con discapacidad intelectual leve puedan adentrarse en esta tipología de espacios de una manera controlada, aprendan a relacionarse con seguridad.</p> <p>Formación en TIC en prisiones. Han desarrollado también un plan avanza de la Junta de Castilla León: Tecleando Futuro, para acercar la formación en tecnología a las prisiones.</p> | |

(Tabla 58)

BBPP_Geocaching

| GEOCACHING - UNA EXPERIENCIA PARA IMPULSAR EL DESARROLLO LOCAL A TRAVÉS DE LAS TIC | |
|--|---|
| ENTIDAD | Con motivo de la celebración del Día Internacional de Internet, el Gobierno del Principado de Asturias y la Fundación CTIC Sociedad de la Información pusieron en marcha una singular actividad, que aunando tecnología y entretenimiento, movilizó a 500 personas el pasado 16 de mayo. Se trataba de una actividad de <i>geocaching</i> (definido en Wikipedia como la actividad/deporte de esconder y encontrar “tesoros” en cualquier lugar, con la ayuda de un GPS), que permitía a personas que nunca antes habían interactuado con esta tecnología, conocerla, saber cómo funciona y descubrir cómo aplicar esta a su propia experiencia cotidiana. De esta forma, mediante grupos organizados (guiados por personal técnico de las 25 entidades que participaron en esta iniciativa: telecentros, ayuntamientos, asociaciones, grupos de montaña y grupos de desarrollo rural), cada grupo partía de diferentes localidades, en busca de tesoros previamente escondidos |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.geocaching.com Algunos ejemplos: http://cort.as/1Luh (Ruta del Tesoro de Oviedo); http://cort.as/1Lui (Ruta del Tesoro de Cadavedo - Valdés); http://cort.as/1Luk (Ruta del Vino de Cangas - Cangas del Narcea) Enlace a las rutas desde Wherigo: http://cort.as/0Wiz |
| OTROS ENLACES | Vídeo sobre la filosofía y motivación de esta actividad: http://www.youtube.com/watch?v=N_ecG46M8Bs&feature=youtu.be Álbum de fotos del proyecto: http://cort.as/0Wiv |

RESUMEN EL PROYECTO

La idea básica es el posicionamiento de un tesoro o caché a través de coordenadas GPS. Estas coordenadas quedan registradas en la página de referencia mundial: www.geocaching.com que nos permite acceder a la descripción de cada una de las rutas que conforman la Red de Tesoros del Principado de Asturias, dando a conocer su trayecto así como las diferentes pistas (geoposicionadas) que nos permitirán llegar hasta el tesoro que cada una esconde. Aunque lo esencial no es el tesoro en sí, sino la riqueza que el entorno recorrido ofrece. El *geocaching* también funciona como una red social en la que las personas que participan en las rutas comentan y comparten sus experiencias, fotografías, destacando aquello que les pareció más atractivo e interesante, compartiendo los secretos mejor guardados de parajes espectaculares, animando así a otras personas a participar en ellas. Esta Red de Tesoros supone así una estupenda oportunidad para que las entidades de desarrollo local y empresas de turismo de las comarcas participantes promocionen, de esta forma, sus riquezas naturales, culturales e históricas.

Estas rutas se complementan con una aplicación Wherigo para GPS o teléfonos móviles, que, bajo la misma denominación, “Tesoro de Asturias”, recoge en formato videojuego la red de 25 rutas, permitiendo llegar a ellas en función de tu situación real, en un radio de 20 kilómetros. Wherigo cuenta también con una plataforma en Internet, www.wherigo.com, donde descargar la aplicación y compartir con otras personas tu experiencia.

INTERVENCIÓN CON COLECTIVOS

(Tabla 59)

BBPP_eMadrid

| eMADRID | |
|-------------------------|---|
| ENTIDAD | eMadrid se define como: un puente tecnológico y solidario entre colectivos. Es una iniciativa de empoderamiento digital que quiere apoyar a cada colectivo en el uso y aprovechamiento de Internet. En él se apuesta por una alfabetización digital basada en el trabajo con colectivos y adaptada a sus necesidades y características. Adaptación, flexibilidad, solidaridad y comunicación entre colectivos son las claves de este proyecto |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.emadrid2011.es/ |
| OTROS ENLACES | http://twitter.com/#!/emadrid2011 |

RESUMEN EL PROYECTO

Nuestra intervención se sustenta en una **investigación etnográfica**, a través de la cual conocemos el contexto, detectamos necesidades, analizamos la evolución de nuestra intervención y aplicamos los cambios que sean pertinentes. La idea es aprender juntos y comprender, de paso, cuáles son las barreras fundamentales a las que se enfrentan los colectivos a la hora de plantearse sacar un mayor provecho de Internet. Investigamos al tiempo que facilitamos la inclusión digital: analizamos barreras y la forma de superarlas, de forma que, en el futuro, los colectivos que deseen beneficiarse de la experiencia acumulada puedan hacerlo.

Ya estamos trabajando con colectivos muy diversos, cada cual con sus características, necesidades e idiosincrasia: asociaciones de voluntarios, asociaciones de discapacitados, colectivo de personas mayores con ganas de perder el miedo a Internet y sacarle todo el provecho... Facilitamos el acceso a los beneficios de Internet con sesiones realizadas en sus propios espacios, en un ambiente familiar y cómodo. Y huimos de la formación estándar, prefabricada y diseñada para ser aplicada por igual a todo el mundo.

El proyecto **eMadrid** colabora también con el **Proyecto Autodidacta** para facilitar el acceso de colectivos desfavorecidos a diferentes herramientas web de comunicación y colaboración. Autodidacta es un espacio web dedicado al aprendizaje de conocimientos informáticos a través del cómic, formato en el que comparten manuales y tutoriales sobre el uso de diferentes herramientas y servicios informáticos. En él se explican ejercicios, trucos, procedimientos, programas... para que puedas aprender cómo sacar el mayor partido a tu ordenador.

(Tabla 60)

BBPP_Mayores con Iniciativa

| MAYORES CON INICIATIVA | |
|------------------------|---|
| ENTIDAD | Mayores con Iniciativa es un proyecto nacional, liderado por la Fundetec que nace con el objetivo de acercar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a las personas mayores y lograr que lleguen a desempeñar un papel activo en la sociedad de la información. Para el desarrollo del proyecto se cuenta con la implicación de centros residenciales y asistenciales de mayores, telecentros y centros de acceso público a Internet, asociaciones y todo tipo de entidades de apoyo a este colectivo |
| ÁMBITO | Público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.mayoresconiniciativa.es/ |
| OTROS ENLACES | http://www.facebook.com/MayoresconIniciativa https://twitter.com/#!/mconiniciativa |

RESUMEN EL PROYECTO

Los 3 pilares básicos de la puesta en marcha de este proyecto, son:

- **Asesoramiento y transferencia metodológica para la puesta en marcha de iniciativas singulares:** acciones innovadoras sobre diferentes temáticas y con diferentes objetivos, pero con un fin común: identificar las necesidades e intereses específicos de los mayores desde el punto de vista de las TIC, y poner en marcha actividades que fomenten el desarrollo de sus habilidades y capacidades personales, favoreciendo así su integración social y tecnológica.
- **Concurso de iniciativas:** con el objeto de dar visibilidad al trabajo desarrollado por las personas mayores, protagonistas de las iniciativas en marcha, cada una de ellas participará en el '*Concurso Mayores con Iniciativa*', que seleccionará a las más singulares. En una primera fase se seleccionarán las tres mejores iniciativas de cada comunidad autónoma, celebrándose una primera entrega de premios. Todas ellas concurrirán a la segunda fase del concurso, de la que saldrá el proyecto ganador a nivel nacional.
- **Creación de una red social:** un espacio donde mayores y agentes sociales relacionados con ellos podrán intercambiar información, ideas, opiniones y experiencias, convirtiéndose así en una fuente de enriquecimiento para todas las personas involucradas en el proyecto.

(Tabla 61)

BBPP_Cuidadoras en Red

| CUIDADORAS EN RED | |
|-------------------|--|
| ENTIDAD | Cuidadoras en Red nace el 22 de noviembre de 2008 como red de apoyo sociosanitario para las personas cuidadoras, promovida por el Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano (I2BC) en colaboración con el Departamento de Enfermería de la Universidad de Málaga |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.slideshare.net/rmartin2009/proyecto-cuidadoras-en-red |
| OTROS ENLACES | http://www.i2bc.es/ |

RESUMEN EL PROYECTO

"Cuidadoras en Red" es un proyecto de innovación tecnológica web 2.0 en software libre, que tiene como propósito principal mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras no profesionales en el ámbito domiciliario y su integración en la sociedad del conocimiento.

Tanto las cuidadoras familiares como las personas que trabajan prestando ayuda en el cuidado de los ancianos y de las personas dependientes son mujeres y, por ello, utilizamos el género gramatical femenino para referirnos a ellas, independientemente de su sexo. La dura labor a la que se enfrentan estas personas, sin preparación previa para cuidar, merece ser apoyada por toda la sociedad y, especialmente, por los servicios públicos sociosanitarios, así como por sus familiares. En Andalucía, desde la aprobación del Decreto de Apoyo a las Familias Andaluzas (BOJA, nº 52 de 2002), los equipos básicos de atención primaria del Servicio Andaluz de Salud ofrecen a las cuidadoras familiares formación para el cuidado que realizan, a través del taller "Cuidarse para Cuidar", coordinado por la enfermera/o comunitaria/o de enlace de cada zona básica de salud. Estos talleres resultan muy efectivos para las cuidadoras como espacio de formación y apoyo entre ellas y con los enfermeros/as de atención primaria. De este modo, ante las oportunidades que ofrece la web 2.0 como herramienta de comunicación y de apoyo, consideramos que las personas cuidadoras no profesionales (familiares/amigas o personas asalariadas) pueden beneficiarse de ella, tanto en la prestación de los diversos cuidados que realizan y en su propio autocuidado, como en el empoderamiento que otorga el acceso a la información y el conocimiento a través de Internet.

(Tabla 62)

BBPP_Proyecto Connectiem

| PROYECTO CONNECTIEM | |
|--|--|
| ENTIDAD | Se trata de un grupo de investigadores que trabajan en la primera encuesta a gran escala para comprender mejor cómo comunidades de inmigrantes en la Unión Europea utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en su vida cotidiana |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.15minutescloser.org/index_spa.html |
| OTROS ENLACES | http://www.uoc.edu/portal/castellano/sala-de-prensa/actualitat/noticies/2011/noticia_155/noticia_155.html |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Este proyecto de investigación financiado por la Comisión Europea está realizando una encuesta <i>online</i> entre las comunidades de inmigrantes con el fin de saber de qué manera Internet y los teléfonos móviles ayudan a mejorar tu calidad de vida. El objetivo es llegar a 5.400 personas en 8 países europeos. Y para ello han desarrollado esta también a través de Internet: https://www.uwsrd.org/mrWeb/mrWeb.dll?L.Project=CONNECTIEMSURVEY&i.User1=ES.</p> <p>La encuesta forma parte de un proyecto de investigación del Internet Interdisciplinary Institute (IN3) de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) en Barcelona y el Grupo de Tecnología y Cambio Social (Tascha) de la Universidad de Washington (EE. UU.), en colaboración con equipos locales de los ocho países donde se lleva a cabo la investigación: Austria, República Checa, Irlanda, Italia, Letonia, Países Bajos y Reino Unido, además del Estado español.</p> <p>La investigación es un encargo de la Comisión Europea al Centro Común de Investigación - Instituto de Prospectiva Tecnológica (JRC-IPTS) y la Dirección General de Sociedad de la Información y Medios de Comunicación (DG INFSO), como parte de sus esfuerzos para diseñar políticas de integración apoyadas en el uso de las TIC y para luchar contra la exclusión digital en todos los segmentos de la sociedad.</p> <p>La iniciativa cuenta con el apoyo de varias entidades de Cataluña y otras partes del Estado español, como la Dirección de Inmigración de Catalunya, consulados y embajadas, además de organizaciones como Bibliotecas de Barcelona, Ravalnet, la asociación Mithra, Andalucía Acoge, Cruz Roja Española, Fundación Migrar y otras instituciones que ayudan a difundir este estudio. La encuesta se realiza mediante Internet en el web http://www.15minutescloser.org y garantiza el total anonimato. Para fomentar la participación en la encuesta, las personas que respondan a ella podrán obtener quince minutos de llamadas gratis a teléfonos móviles y fijos.</p> | |

(Tabla 63)

BBPP_Ciudad para Todos

| CIUDAD PARA TODOS | |
|--|--|
| ENTIDAD | Promovido desde el Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas. Para ello desarrolla proyectos de carácter social, basado en la metodología propia PLI (People Lead Innovation) |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.i2bc.es/10-ciudad-para-todos.htm |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Su principal objetivo es promocionar la accesibilidad total, identificando barreras a través del uso de las últimas tecnologías. Ciudad para Todos pretende establecer y potenciar iniciativas concretas orientadas a la consecución de un hábitat inclusivo, en el que todas las personas puedan desarrollar sus proyectos de vida sin tener que enfrentarse a limitaciones o barreras impuestas por el entorno. En este sentido, se ha puesto en marcha un primer proyecto denominado Accesibilidad, que pretende identificar las barreras de accesibilidad y registrarlas de forma dinámica en mapas de localización, con el objetivo final de diseñar y gestionar rutas urbanas accesibles a todas las personas. Para ello utiliza una innovación tecnológica concebida como herramienta para reunir, resumir y registrar barreras de accesibilidad mediante dispositivos de telefonía móvil, que permiten obtener fotografías de la barrera en cuestión y su localización física mediante coordenadas GPS.</p> | |

(Tabla 64)

BBPP_Tecnologías lúdicas para mayores

| TECNOLOGÍAS LÚDICAS PARA PERSONAS MAYORES | |
|---|--|
| ENTIDAD | Proyecto desarrollado por Fundación CTIC Sociedad de la Información en el marco de la Estrategia e-Asturias 2012 |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://einclusion.si.ctic.es/secciones/mayores/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>El proyecto ha consistido en la realización de charlas divulgativas y demostrativas, de 2 horas de duración, dirigidas a mostrar a las personas mayores cómo el uso de consolas (Nintendo DS y Nintendo Wii) y lectores digitales (iPad) les puede mejorar su calidad de vida en cuanto favorecen el desarrollo de su capacidad motora y cognitiva.</p> <p>El proyecto ha contado con la colaboración de centros sociales de personas mayores de titularidad regional y local, así como de otros centros relacionados con el colectivo (asociaciones, residencias, centros de día, CDTL, etc.), quienes han visto el gran potencial que estas tecnologías pueden tener en este colectivo.</p> <p>Con el proyecto se ha pretendido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el uso de las TIC entre las personas mayores. • Estimular sus capacidades cognitivas y psicomotrices a través del uso de tecnologías. • Promover la integración social y participación activa a través de la tecnología. • Mejorar la calidad de vida y el horizonte de conocimiento. • Cambiar el estereotipo que la sociedad tiene de las personas mayores, ayudando a salvar la brecha digital. | |

(Tabla 65)

BBPP_Soy mayor y me gusta navegar

| SOY MAYOR Y ME GUSTA NAVEGAR | |
|------------------------------|---|
| ENTIDAD | Desarrollado por la Fundación Cibervoluntarios , una entidad sin ánimo de lucro compuesta por emprendedores sociales que apasionados del mundo de las nuevas tecnologías, la comunicación y el voluntariado, trabajan con la visión utilizar las nuevas tecnologías para potenciar la innovación social y propiciar el empoderamiento ciudadano |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.cibervoluntarios.org/blog/noticias.php?id=1592 |
| OTROS ENLACES | http://www.flickr.com/photos/cibervoluntarios/sets/72157627137061394/ http://www.youtube.com/watch?v=dowEp27HbQs |

RESUMEN EL PROYECTO

Fundación Vodafone España, UDP (Unión Democrática de Pensionistas) y Fundación Cibervoluntarios firmaron el 8 de noviembre un convenio de colaboración para la puesta en marcha de **talleres formativos en el uso de herramientas tecnológicas para personas mayores** basado en sus intereses y necesidades, con la intención de fomentar su accesibilidad y utilización óptima por estos. Los cursos se presentan bajo el nombre de **"Soy mayor y me gusta navegar"**, y cuentan con la experiencia de anteriores ediciones que tuvieron muy buena acogida en los municipios en los que se celebraron. En esta edición se pretende formar a 120 mayores. Las tres entidades han firmado el convenio de colaboración en Berrocalejo de Aragón, sede provincial de UDP en Ávila. Al acto han acudido César Martín, subdelegado del Gobierno en Ávila; Santiago Moreno, director general de la Fundación Vodafone España; Paca Tricio, directora gerente de UDP; y Yolanda Rueda, presidenta de Fundación Cibervoluntarios.

El programa se concreta en el desarrollo de entre 12-15 talleres en diferentes puntos de España, lugares que se van concretando con las asociaciones locales de mayores y en base a la disponibilidad de espacios adecuados y dotados con infraestructuras como ordenadores y conexión a Internet. Los primeros talleres se realizarán en A Coruña, Ávila, Cáceres, Jaén y La Rioja. En A Coruña y La Rioja se llevarán a cabo en sus capitales (Coruña y Logroño); en Jaén se harán en Linares; en Cáceres, en Alagón del Río; y en Ávila, en Berrocalejo de Aragón. Respecto al diseño de los programas, son las propias personas mayores quienes eligen el tipo de taller a recibir, de los 7 tipos ofertados, en función de sus intereses y necesidades, ya que los cursos están dirigidos a las personas mayores con la voluntad de fomentar el conocimiento y la información de aspectos novedosos en la relación con la tecnología al servicio de los colectivos más vulnerables.

UDP será la organización encargada de convocar a las personas mayores para que asistan a los talleres, mientras que la Fundación Cibervoluntarios será la responsable de preparar e impartir los talleres, capacitar a los mayores a través de los talleres, previa preparación de los cibervoluntarios. El interés por la realización de estos cursos por parte de Fundación Vodafone España surge al constatar el bajo uso que nuestros mayores hacen de las nuevas tecnologías de la información, frente a las posibilidades que ofrecen. La telefonía móvil, es una herramienta muy valiosa en su día a día, ya que les dota de autonomía y seguridad al estar localizables por sus familiares y amigos en todo momento. Mientras que en Internet encuentran un mundo de posibilidades y un punto de encuentro con personas afines y con las que pueden compartir experiencias e intereses. Todo ello reduce la sensación de aislamiento y soledad que aparece como una tendencia que se irá incrementando entre nuestros mayores en un futuro cercano.

Esta información se ha extraído de los datos que recoge el asesor científico de la Fundación Vodafone España Javier del Arco, en un observatorio permanente sobre el uso que nuestros mayores hacen de las TIC. Los datos arrojan porcentajes en torno al uso de los mayores madrileños tanto de Internet como de la telefonía móvil y destaca que mientras que un 84% de los mayores de edades comprendidas entre los 56 y los 70 años usan la telefonía móvil, solo el 39% usa Internet. En el rango de edad de 71 a 80 años, el 60% usa el móvil, pero solo el 9% usa Internet y el dato es más desalentador en el rango de los mayores de 80 años, ya que el 33% es usuario de móvil frente al 3% que usa Internet.

(Tabla 66)

BBPP_Maestr@s de la Memoria Digital

| MAESTROS Y MAESTRAS DE LA MEMORIA DIGITAL | |
|---|--|
| ENTIDAD | Proyecto desarrollado por Fundación CTIC Sociedad de la Información en el marco de la Estrategia e-Asturias 2012 |
| ÁMBITO | Público |
| OTROS ENLACES | http://www.asturias.es/memoriadigital |

RESUMEN EL PROYECTO

Talleres formativos presenciales, de 4 horas de duración, dirigidos a personas mayores en los que se les capacita para digitalizar fotografías antiguas –anteriores a 1975– retocarlas e incorporarlas al portal **"Memoria Digital de Asturias"**.

Esta actuación se ha realizado en estrecha colaboración con la exposición fotográfica itinerante "Memoria Digital de Asturias", compuesta por una selección de las fotografías aportadas al portal **web** por la ciudadanía.

En fechas previas a la ubicación de la exposición en cada municipio, se realizaron los talleres formativos y las fotografías digitalizadas se expusieron en uno de los módulos de dicha exposición, en cada municipio visitado.

La actuación ha contado también con la participación y colaboración de ayuntamientos y CDTL (centros de dinamización tecnológico local, telecentros).

Con el proyecto se ha pretendido:

- Difundir y divulgar el uso de las TIC entre las personas mayores.
- Ampliar el fondo documental de fotografía popular de un determinado territorio y favorecer su conservación.
- Introducir las TIC como herramientas para promover la estimulación cognitiva de las personas mayores.
- Contribuir a una mejora en la imagen (estereotipo social) de la población mayor en la sociedad.
- Implicar a las personas mayores para que, una vez realizados los talleres, trasladen los conocimientos adquiridos a otros mayores, de ahí el nombre de "Maestros y Maestras de la Memoria Digital".

(Tabla 67)

BBPP_WeCare

| WECARE | |
|--|--|
| ENTIDAD | Promovido desde el Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas. El proyecto WeCare está cofinanciado en el marco del Programa Ambient Assisted Living |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.wecare-project.eu/ |
| OTROS ENLACES | http://www.i2bc.es/32-we-care.htm |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Su principal objetivo es desarrollar y desplegar un servicio ICT llamado WeCare 2.0, una red social que promueve la interacción entre las personas mayores y otras personas. El objetivo principal del proyecto es ofrecer apoyo a las personas mayores antes de que empiecen a padecer enfermedades y sentirse aisladas o solas. La idea es que cuando estas circunstancias se presenten, existe una red de apoyo que les puede ayudar.</p> <p>A través de este proyecto se espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear relaciones activas y bilaterales que permiten a las personas mayores ofrecer y recibir ayuda, aumentando así su autonomía personal. • Ofrecer a los cuidadores un espacio dónde puedan comunicar con otros cuidadores, ofreciendo apoyo e intercambiando conocimiento y experiencias. <p>WeCare ("Nosotros Cuidamos") es un proyecto europeo sobre tecnologías para el bienestar y la vida independiente. Comenzó en febrero de 2010 y estará activo durante 2 años y medio, finalizando en agosto de 2012. Su principal objetivo es animar a las personas mayores a crear, participar y continuar sus redes sociales para promover el envejecimiento activo usando como herramienta Internet y las nuevas tecnologías. En el marco del proyecto se desarrollará, evaluará y hará uso de un servicio Internet, WeCare 2.0. Este servicio integra aplicaciones de comunicación, coordinación e información, y también ayuda a las personas a participar y cooperar en y entre redes sociales. El servicio incluirá calendarios y planificadores de actividades, noticias locales, comunicación por video, blogs y foros de fácil uso. Tanto las personas mayores como otros agentes importantes de su red social (familia, vecinos, amigos, agentes de salud, etc.) participarán durante el proyecto para asegurar que WeCare 2.0 se adapta a sus necesidades y preferencias, asegurando la calidad del resultado final. La participación de los usuarios y las pruebas del servicio se llevarán a cabo en diferentes países (Holanda, España, Irlanda y Finlandia) con el fin de que se pueda adaptar a los diferentes contextos socioculturales.</p> | |

(Tabla 68)

BBPP_LOLA

| LOLA: ASISTENTE PERSONAL CON INTERFAZ AVATAR | |
|---|---|
| ENTIDAD | Promovido desde el Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.i2bc.es/11-lola--asistente-personal-con-interfaz-avatar.htm |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>El proyecto trabaja en el diseño y desarrollo de un set box con interfaz avatar y reconocimiento de voz para tareas de apoyo y servicios en el hogar. El proyecto LOLA, el Asistente Personal, consiste en el diseño y desarrollo tecnológico de un sistema multifuncional de comunicaciones, de carácter modular para facilitar la posterior inclusión de aplicaciones y servicios concebidos para mayores y personas con dependencia, y que pueda ser operado mediante un interfaz tipo avatar que gestiona las órdenes del usuario mediante reconocimiento de voz, y en su caso, otros dispositivos adaptados (pantalla táctil, teclado braille), para el establecimiento de un nuevo canal de comunicación y gestión de servicios desde el hogar (contactos personales, apoyo y asistencia especializada, cobro de pensiones, compras, orientación, etc.). Utilizando las últimas tecnologías de forma totalmente transparente al usuario final, como plataforma de comunicación y establecimiento de múltiples servicios de atención y asistencia a las personas en su hogar.</p> | |

(Tabla 69)

BBPP_Tratamiento 2.0

| TRATAMIENTO 2.0 | |
|--|---|
| ENTIDAD | Promovido por el Instituto de Innovación para el Bienestar Ciudadano (I2BC) |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.tratamiento20.es |
| OTROS ENLACES | http://www.i2bc.es/28-tratamiento-2-0.htm |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Su principal objetivo es mejorar el proceso de atención clínica en base a las necesidades de todos los usuarios, aumentando la eficacia de los tratamientos en base a la actualización del conocimiento científico.</p> <p>Tratamiento 2.0 es una plataforma <i>middleware</i> genérica diseñada para la aplicación y gestión inteligente del tratamiento de enfermedades crónicas, con aplicaciones de utilidad, tanto para los profesionales sanitarios (médicos y enfermeros) como para los propios pacientes y cuidadores, facilitando el seguimiento y evolución del paciente y su enfermedad, lo cual va a redundar en una mejora en la calidad de vida del paciente.</p> <p>El incremento de la esperanza de vida viene asociado con un incremento de la patología crónica. El control y la asistencia de las enfermedades crónicas representan uno de los principales retos a los que tienen que hacer frente los sistemas sanitarios. El mundo moderno y sus avances tecnológicos han permitido el desarrollo de potentes medicamentos que han incrementado la esperanza de vida. Sin embargo, el impacto positivo pierde fuerza en la medida en que los pacientes no siguen las indicaciones médicas. Aunque el médico generalmente proporciona instrucciones e indicaciones para el beneficio del paciente, con relativa frecuencia son los propios pacientes quienes, voluntaria o involuntariamente, adoptan actitudes negativas que afectan a su salud. Tratamiento 2.0 trata de profundizar en la aplicación y seguimiento de la evolución de cualquier tipo de tratamiento relacionado con la enfermedad del paciente crónico, tanto a nivel farmacológico, como no farmacológico (dieta y ejercicio físico) e incluso el tratamiento de rehabilitación muscular. Tratamiento 2.0 va a permitir mejorar la adherencia al tratamiento, al facilitar al paciente una mejor comprensión de las indicaciones y recomendaciones sobre su enfermedad que los profesionales sanitarios le realizan para la buena evolución de la enfermedad, y ofrece herramientas que favorecen el seguimiento del tratamiento prescrito.</p> | |

(Tabla 70)

BBPP_E-Integra Ciudadanía

| E-INTEGRA CIUDADANÍA | |
|---|---|
| ENTIDAD | Federación de mujeres progresistas y Obra Social Caja Madrid |
| ÁMBITO | Privado/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.fmujeresprogresistas.org/images/contenidos/nota%20eintegra.pdf |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| E-Integra Ciudadanía es un ciclo de formación que pretende incorporar a las nuevas tecnologías a personas en situación de exclusión social y eliminar el analfabetismo digital, que se concretará en la realización de sesiones formativas durante seis meses, a la vez que se establece un espacio de aula abierta donde el alumnado podrá hacer uso de los ordenadores y reforzar su aprendizaje. | |

(Tabla 71)

BBPP_Oficina Móvil de Alfabetización TIC

| OFICINA MÓVIL DE ALFABETIZACIÓN TIC EN EL MEDIO RURAL | |
|---|---|
| ENTIDAD | Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) y Fundación Vodafone España |
| ÁMBITO | Privado |
| OTROS ENLACES | http://cort.as/1QH3 |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) y la Fundación Vodafone España han firmado un convenio de colaboración para la puesta en marcha del proyecto "Oficina Móvil de Alfabetización TIC en el Medio Rural", cuyo objetivo principal es potenciar las competencias socio-laborales de las personas con discapacidad a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>La iniciativa permitirá formar en nuevas tecnologías a cerca de 500 personas con discapacidad residentes en el medio rural, para así mejorar su empleabilidad y su inserción sociolaboral, y también a 40 técnicos de distintas entidades de COCEMFE en el método de alfabetización TIC.</p> <p>Tanto los usuarios como el equipo técnico dispondrán de una guía de alfabetización TIC que se elaborará enmarcada en este proyecto como complemento del módulo formativo y de las acciones de COCEMFE dirigidas a la integración de las personas con discapacidad física y orgánica.</p> <p>La Fundación Vodafone España financiará la iniciativa y pondrá a disposición de los participantes los medios tecnológicos necesarios con el objetivo de acortar la brecha digital existente entre el colectivo de las personas con discapacidad en el medio rural y el resto de la población. El proceso de aprendizaje será empleado para la evaluación de nuevos productos como <i>tablets, netbooks, smartphones, smartbooks</i>, etc., dotando al proyecto en este aspecto de un carácter experimental.</p> <p>Para el desarrollo del programa se empleará la unidad móvil adaptada de COCEMFE que permitirá el desplazamiento de los técnicos hasta los pequeños núcleos de población y proporcionar la formación necesaria a las personas con discapacidad.</p> | |

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

(Tabla 72)

BBPP_Me lo Dijo Facebook

| ME LO DIJO FACEBOOK | |
|--|---|
| ENTIDAD | Promovida desde la Asociación de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX) y el Nuevo Centro del Conocimiento Losar de la Vera, esta iniciativa extremeña busca hacer partícipes a todos los mayores de la localidad del uso de las TIC como instrumento de socialización, fomentando la participación ciudadana a través de Redes Sociales como Facebook |
| ÁMBITO | Público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.facebook.com/profile.php?id=100002352977494#/profile.php?id=100002298258375 http://www.facebook.com/#/profile.php?id=100002352977494 |
| OTROS ENLACES | http://www.mayoresconiniciativa.es/mayores_con_iniciativa/2011/05/me-lo-dijo-facebook.html http://www.mayoresconiniciativa.es/Informe_final/2011/06/me-lo-dijo-facebook---Informe-final.html Vídeo de la iniciativa: http://www.youtube.com/watch?v=GENb-cGwNTO |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>"Me lo Dijo Facebook" es una acción que tiene como objetivo que los mayores gestionen distintas páginas en esta red social sobre distintos temas que les son de su interés y que forman parte de sus vidas. Concretamente, se ponen en marcha dos páginas: una de fotografías, "Losar para el Recuerdo", que recoge fotografías antiguas que son previamente seleccionadas, escaneadas y subidas a la red por los propios mayores; y otra página, "Ciudadanos de Losar", que recoge sugerencias/ideas... con idea de mejorar la calidad de vida en Losar de la Vera. Ello implica una intensa acción formativa que permita a los mayores manejar y gestionar estas páginas, así como crear y poner en marcha sus propios perfiles personales. Así pues se desarrollan "Talleres de iniciación a Facebook" y "Talleres de uso avanzado de las herramientas y aplicaciones de Facebook". Se trata de ofrecer a los mayores un espacio participativo donde ellos mismos se conviertan en protagonistas intercambiando opiniones, fotografías antiguas e información de interés, entre otros aspectos, a través de las herramientas que ofrece Facebook.</p> <p>Mostrar las potencialidades de las redes sociales para lograr la participación ciudadana en eventos o inquietudes comunes entre nuestros mayores, a través de los canales de comunicación que nos ofrece esta red social (ya sea chat, mensajes privados, microentradas en el muro), es la principal pretensión de la acción.</p> | |

(Tabla 73)

BBPP_ Comunidades Vecinales en la Red

| COMUNIDADES VECINALES EN LA RED | |
|--|--|
| ENTIDAD | 'todosvecinos.com' es una nueva herramienta virtual en la red cuyo objetivo es mejorar las relaciones existentes entre todos los miembros de una misma comunidad |
| ÁMBITO | Privado/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://todosvecinos.com/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Las tediosas reuniones vecinales, los retrasos en la reparación de incidencias y la habitual falta de comunicación entre los miembros de una comunidad y con los administradores de una finca podrían terminar gracias a una novedosa herramienta virtual desarrollada por una empresa española. La iniciativa, que se llama todosvecinos.com, consiste en una herramienta social en la red, totalmente gratuita, puesta en marcha hace apenas medio año por parte de la microempresa tecnológica gallega <i>Brainstorming Business</i>, con el objetivo de mejorar la comunicación de los vecinos de un mismo portal.</p> <p>Y todo ello, matizó, "sin moverse del sofá de su casa", es decir, directamente con un ordenador, tableta electrónica, teléfono o cualquier otro dispositivo móvil que tenga acceso a Internet. "De ese modo, cualquier persona puede conocer, en tiempo real, si se ha producido un corte de luz o de agua en la finca en la que habita, si se ha roto la puerta del garaje o si ha habido un robo, por poner algunos ejemplos" señaló. Otra de las grandes ventajas de esta novedosa herramienta, que cuenta ya con más de 3.000 comunidades de vecinos registradas pese a su breve tiempo de vida, es "su facilidad para manejarlo", destacó González. Una vez apuntado el interesado, algo que apenas le lleva unos minutos, solo se requiere dar un clic en el módulo correspondiente, para que se desencadene así el proceso de alerta a la empresa que habitualmente resuelve las incidencias en la finca. El sistema informa a los clientes exactamente de cuándo ha sido resuelto el problema; asimismo, al presidente de la comunidad le permite dar visibilidad a cualquier documento, como actas de reuniones, contratos o fotografías, una vez subidos a la página web.</p> | |

(Tabla 74)

BBPP_Networkedneighbourhoods

| NETWORKEDNEIGHBOURHOODS.COM | |
|--|---|
| ENTIDAD | Un estudio sobre el impacto social de las redes vecinales <i>online</i> y sus implicaciones para las autoridades locales |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://networkedneighbourhoods.com/wp-content/uploads/2011/04/Online-Nhood-Networks-4-page-summary-web-rev-1.pdf |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>El estudio explora las formas en que las personas se comunican <i>online</i> con sitios web ciudadanos, el impacto de esta comunicación y las implicaciones para los proveedores de servicios locales. Se centra en tres poblaciones de los alrededores de Londres: Brockley Central, East Dulwich Forum y Harringay Online.</p> <p>La investigación muestra que se mejora el sentido de pertenencia, la influencia democrática, la buena vecindad y la participación en esa área. Las personas participantes tienen una actitud más positiva hacia los organismos públicos en los que sus representantes se comprometen online.</p> <p>Se observa que se estimulan las conexiones positivas entre los residentes, tanto en términos de encuentro como de intercambio. El 42% de las personas encuestadas dice que han conocido a alguien en su barrio como consecuencia directa de la utilización de la página web y de ellas un 25% afirma que es más probable encontrarse con alguien que puedan reconocer como resultado de su participación en la web.</p> | |

(Tabla 75)

BBPP_Banco de recuerdos

| BANCO DE RECUERDOS | |
|---|--|
| ENTIDAD | Banco de recuerdos es un portal creado para salvar miles de recuerdos reales en el mundo, dirigido a concienciar sobre la importancia de seguir investigando en una enfermedad como el Alzheimer, que destruye estos para siempre |
| ÁMBITO | Privado |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.bancodecuerdos.es/ |
| OTROS ENLACES | https://www.facebook.com/pages/Banco-de-Recuerdos/106799609408285?sk=wall http://www.youtube.com/user/BancoDeRecuerdos |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Creada para concienciar a la gente de la importancia en la investigación sobre el alzhéimer. Está liderada por la <i>Fundación Reina Sofía</i>, <i>Ceafa</i>, <i>Afalcontigo</i> y <i>Fundación Cien</i>. En <i>Banco de recuerdos</i> se puede donar un recuerdo o apadrinar cuya aportación económica será dedicada íntegramente a la investigación del Alzheimer.</p> <p>A través del portal se pueden donar recuerdos, de forma gratuita, y compartir estos a través del perfil del proyecto en Facebook (además de en el blog). Se impulsa también el 'apadrinamiento' de los recuerdos (que puedes buscar, seleccionar o elegir al azar). Apadrinar un recuerdo lleva consigo una aportación económica, que se destina a la investigación sobre la enfermedad.</p> | |

(Tabla 76)

BBPP_Repara ciudad

| REPARA CIUDAD | |
|---|---|
| ENTIDAD | Desarrollado por Open Data Cities SL, que desarrolla productos que facilitan una administración más abierta y transparente y una ciudadanía más activa Enlace web: http://reparaciudad.com/misc/quienessomos/ |
| ÁMBITO | Privado |
| WEB DEL PROYECTO | http://reparaciudad.com/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Iniciativa ganadora de los premios Día de Internet 2011, en la categoría de Mejor Web. Servicio participativo de mejora de la vía pública. Permite a la ciudadanía reportar incidencias en su ciudad desde dispositivos móviles.</p> | |

(Tabla 77)

BBPP_Datorkigunea

| DATORKIGUNEA | |
|--|--|
| ENTIDAD | Creado por la Sociedad de Estudios vascos (Eusko Ikaskuntza), se trata de un espacio físico y virtual para reunir a jóvenes de los siete territorios de Euskal Herria, propiciando desde él debate con y entre los participantes sobre algunos de los grandes retos de la sociedad actual. DATORKIGUNEA contará con 40 miembros y nuestro principal objetivo será definir acciones y propuestas para dar respuesta a las temáticas que se planteen |
| ÁMBITO | Público |
| WEBS DEL PROYECTO | http://eigazte.eusko-ikaskuntza.org/datorkigunea/?lang=es http://www.gipuzkoagazteria.net/nodoa.php?nd=4900&hizkntz=2 |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Datorkigunea: Participación Juvenil, en busca de nuevos caminos. El Departamento de Gazteria de Eusko Ikaskuntza se plantea un nuevo reto, en el que ya participan 40 jóvenes de los siete territorios de Euskal Herria. Estos se reúnen mensualmente, con el objetivo de realizar un diagnóstico de los problemas y de proponer soluciones o posibles áreas de trabajo. Las reuniones son itinerantes; es decir, tienen lugar en Araba/Álava, Bizkaia, Gipuzkoa, Iparralde y Navarra.</p> | |

(Tabla 78)

BBPP_Barakaldo cartel de fiestas en Facebook

| BARAKALDO VOTA SU CARTEL DE LAS FIESTAS EN FACEBOOK | |
|--|--|
| ENTIDAD | Ayuntamiento de Barakaldo |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.facebook.com/barakaldo.kultura |
| OTROS ENLACES | http://www.innovasocial.com/2011/06/barakaldo-vota-su-cartel-de-las-fiestas-de-el-carmen-2011-en-facebook/ http://www.europapress.es/portaltic/internet/noticia-barakaldo-abre-votacion-facebook-elegir-cartel-fiestas-carmen-20110603124653.html |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Se trata de una iniciativa de participación ciudadana. En este caso, la Comisión de Fiestas de Barakaldo ha lanzado en Facebook la posibilidad de elegir entre todos los fans, el cartel anunciador de las Fiestas de El Carmen de este año 2011 llevando a cabo un trabajo participativo donde el arte y la diversión están asegurados. El resultado final será tenido en cuenta por la Comisión de Fiestas en la decisión final sobre cuál habrá de ser el cartel ganador. La Comisión de Fiestas ha animado a la ciudadanía a participar en la votación, con el fin de que la elección sea "lo más participativa posible". El Ayuntamiento de Barakaldo otorgará en este concurso premios por valor de 700 euros, 100 más que el año anterior. A la hora de elegir el cartel ganador, según recogen las bases de la convocatoria del concurso, se deben valorar aspectos como la expresividad y capacidad simbólica y evocadora de Barakaldo y sus fiestas, el diseño y colorido, y la originalidad en elementos o perspectivas.</p> | |

(Tabla 79)

BBPP_Actuable.es

| ACTUABLE.ES / CHANGE.ORG | |
|--|--|
| ENTIDAD | Actuable es una comunidad de personas y organizaciones que unen fuerzas para luchar contra las injusticias |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://actuable.es/ |
| OTROS ENLACES | http://www.change.org/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Actuable es una comunidad online de personas y organizaciones que unen esfuerzos para transformar el mundo diciéndole a gobiernos, empresas y otros actores importantes de nuestra sociedad qué cambios queremos. Es el punto de encuentro de todas aquellas personas que saben que con las nuevas tecnologías es posible liberar la capacidad transformadora de personas y organizaciones en favor de las causas sociales que más urgentemente necesitan de nuestro apoyo para lograr avances concretos y duraderos.</p> <p>La comunidad incluye a ciudadanos, activistas, pequeñas y grandes organizaciones. Se invita desde ella a que líderes sociales y organizaciones de todos los tamaños se unan y conecten con cientos de personas para promover las causas que más les importan. Su objetivo es multiplicar su capacidad de mejorar la sociedad. Para lograrlo, se ponen a su disposición distintas herramientas que, con la colaboración de la comunidad y en tan solo un par de clics, permiten ejercer la presión necesaria para provocar los avances necesarios. La idea es sacar todo el potencial a las nuevas tecnologías para provocar cambios positivos que realmente mejoren la vida de las personas.</p> <p>Con esta misma filosofía de trabajo funciona también CHANGE.ORG, con quien ACTUABLE ha unido fuerzas y que comenzarán a trabajar juntas a partir de 2012, multiplicando así el efecto de su impacto social.</p> | |

(Tabla 80)

BBPP_Africa What's your story

| AFRICA: WHAT'S YOUR STORY | |
|--|--|
| ENTIDAD | El pasado 18 de septiembre, comenzó a caminar A24Media, la primera agencia panafricana de medios en línea con información en formato vídeo, foto y texto, cuyo objetivo es ofrecer información de calidad sobre todo lo que acontece en el continente africano |
| ÁMBITO | Privado/público/social |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.a24media.com/whatsyourstory/ |
| OTROS ENLACES | http://twitter.com/#!/a24media http://www.facebook.com/a24media http://www.youtube.com/user/a24media |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>A lo largo de 2011 hemos vivido casi en directo, un resurgimiento popular a través de las redes sociales. Parece que ese primer paso que se extendió en varios países del norte de África y que han dado lugar a múltiples cambios políticos de gran notoriedad, ha logrado que se sigan dando más pasos en pro de la comunicación y la libertad de expresión dentro del continente. A principios de este mes de noviembre, periodismo ciudadano nos contaba cómo el pasado 18 de septiembre comenzó a caminar A24Media, la primera agencia panafricana de medios en línea con información en formato vídeo, foto y texto, cuyo objetivo es ofrecer información de calidad sobre todo lo que acontece en el continente africano. Dar voz a la actividad local, activar la participación ciudadana, informar sobre la corrupción en determinados países, ofrecer la oportunidad de "contar" cualquier suceso que se lleve a cabo en un país concreto... son algunas de las materias que aborda esta plataforma viva y llena de posibilidades, abierta a todo el mundo.</p> | |

(Tabla 81)

BBPP_Europetition

| EUROPETITION | |
|--|--|
| ENTIDAD | Promovido desde el Instituto de Innovación para el Bienestar ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas y está cofinanciado por el programa e-participation de la Comisión Europea |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://ec.europa.eu/information_society/apps/projects/factsheet/index.cfm?project_ref=EP-08-01-009 http://www.i2bc.es/24-europetition--nuevo--sistema-de-peticiones-europetition-para-andalucia.htm |
| OTROS ENLACES | http://www.i2bc.es/quehacemos.htm |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>EuroPetition es un proyecto europeo aprobado en 2008 por el Programa e-participation de la Dirección General de Sociedad de la Información de la Comisión Europea. Su objetivo es desarrollar un servicio transeuropeo, que permita a las autoridades locales de la UE facilitar e-Peticiones y discusiones on-line con los ciudadanos, involucrando a estos en redes sociales web 2.0 para aumentar su participación. Así mismo, el proyecto pretende involucrarlos también en redes en los procesos legislativos regionales y europeos, a través de la realización de peticiones on-line a los decisores políticos a nivel local, regional y europeo (Parlamento Europeo y Comisión Europea).</p> | |

(Tabla 82)

BBPP_Extremadura participa

| EXTREMADURA PARTICIPA | |
|---|---|
| ENTIDAD | Fundación Ciudadanía, organización de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, social, con ámbito de actuación regional, nacional y vocación europea |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.extremaduraparticipa.eu/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Es una herramienta tecnológica diseñada para facilitar e impulsar la información y la participación ciudadana, a través de Internet en el mundo local, que se ha planteado como un espacio de encuentro vecinal, de reflexión, de nuevas prácticas de relación ciudadana, de conocimiento compartido, consultas, etc. que permitirá mejorar los procesos participativos de las ciudades y municipios de Extremadura, así como continuar perfeccionando esta herramienta, adaptándola a nuevos requisitos de carácter funcional como tecnológico.</p> <p>La funcionalidad principal de EXTREMADURA PARTICIPA, es la de E-DIALOGOS. Es un espacio virtual de debate municipal, de cualquier iniciativa que surja, ya sea desde el gobierno o desde colectivos ciudadanos. En este proceso, se pueden integrar una o varias funcionalidades participativas que la plataforma ofrece, en especial relacionados con redes sociales, sistemas multimedia y accesibilidad a las personas con discapacidad.</p> <p>E-DIALOGOS es un proceso metodológico y tecnológico, que se activa siempre y cuando un municipio, quiera iniciar un proceso participativo o de consultas a la ciudadanía. La plataforma cuenta con varias herramientas por cada una de las 5 fases de la que consta este proceso. Cada una de ellas, funcionan de forma independiente y que pueden ser activadas o desactivadas por el ayuntamiento en cuestión, de las necesidades que este tenga.</p> <p>En resumen, se trata pues de una herramienta extremadamente flexible y adaptable a las necesidades de cada municipio y que permite, por ejemplo, configurar un espacio de participación para que sea solo un cuestionario o configurarlo para que contenga al mismo tiempo todas las funcionalidades posibles.</p> | |

(Tabla 83)

BBPP_Add Me!

| ADD ME! | |
|--|--|
| ENTIDAD | Promovido desde el Instituto de Innovación para el Bienestar ciudadano, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas, es financiado por el programa ICT PSP |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.epractice.eu/community/addmecomunity |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Add Me! es una red paneuropea que apoya a personas digitalmente excluidas, compartiendo a través de ella buenas prácticas que pretenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar apoyo a las personas en riesgo de exclusión digital a través de una web que albergue los aspectos de e-government inclusivo y que involucre a los intermediarios institucionales y sociales. • Concienciar a políticos acerca de la necesidad de promover políticas de e-government a nivel europeo, nacional, regional y local para facilitar el intercambio y difusión de experiencias y mejores prácticas. • Destacar la importancia de los intermediarios sociales e institucionales a través del desarrollo de metodologías y herramientas específicas, con el fin de aumentar el impacto, calidad y sostenibilidad de las distintas iniciativas por toda Europa. • Promocionar los servicios TIC para las personas en riesgo de exclusión de la sociedad de la información. | |

(Tabla 84)

BBPP_Ciudadania 4.0

| CIUDADANIA 4.0 | |
|--|---|
| ENTIDAD | Ciudadania 4.0 es un proyecto de Telefónica Catalunya que nace con la voluntad de apoyar e impulsar iniciativas ciudadanas que hagan un uso crítico de las TIC (tecnologías de la información y de la comunicación). Este proyecto da continuidad a la iniciativa Catalunya 4.0 de Telefónica Catalunya para impulsar la sociedad de la información en nuestro país |
| ÁMBITO | Privado |
| WEB DEL PROYECTO | http://ciudadania40.cat/es/home |
| OTROS ENLACES | http://twitter.com/#!/ciudadania40 |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Este proyecto recoge iniciativas ciudadanas que hacen un uso crítico o intensivo de las TIC en el marco de la sociedad catalana, con el objetivo de promocionarlas para ayudarlas en su desarrollo. Las iniciativas seleccionadas serán puestas en contacto con orientadores con experiencia en su campo de acción.</p> <p>Los resultados obtenidos se publicarán en un mapa de iniciativas donde se podrán compartir conclusiones y otras informaciones de interés. La base de datos resultante se hará pública bajo licencia CC, así como los resultados obtenidos.</p> | |

(Tabla 85)

BBPP_Curators of Sweden

| CURATORS OF SWEDEN | |
|--|--|
| ENTIDAD | El gobierno sueco ha puesto en marcha una iniciativa para trasladar las labores de <i>Community Management</i> de la cuenta oficial del país a los ciudadanos. El proyecto llamado <i>Curators of Sweden</i> ha sido puesto en marcha por <i>VisitSweden</i> y comenzó el pasado 10 de diciembre de 2011 |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://curatorsofsweden.com/ |
| OTROS ENLACES | http://cort.as/1S9q |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Cada semana un usuario diferente tiene el control sobre la cuenta oficial de Suecia @Sweden. Hasta ahora han participado tres personas con perfiles muy diferentes: el dueño de una agencia de publicidad que vive en el campo, un inmigrante bosnio que llegó al país en los años noventa y un joven de 22 años que está desarrollando su carrera profesional en Internet. El objetivo del programa es mostrar los valores positivos de Suecia y su diversidad cultural, además de, obviamente, generar un lazo entre la institución y los ciudadanos. Según unas declaraciones de Thomas Brühl, CEO de VisitSweden, y recogidas en <i>Mobiledia</i>, "nadie conoce la marca de Suecia más que su gente. Con esta iniciativa les dejamos mostrar su Suecia personal al mundo".</p> <p>Los tweets que hasta ahora han emitido los tres usuarios abarcan temáticas variadas: deportes, música, experiencias y opiniones personales intercalados con recomendaciones sobre Suecia (comida, lugares, productos, etc.). En este enlace se puede leer el archivo de tweets y el perfil de cada participante.</p> <p>El sistema de <i>Curators of Sweden</i> está diseñado para promocionar internacionalmente la marca Suecia en las redes sociales –casi todos los tweets están en inglés– y favorecer la participación de sus ciudadanos, otorgando, aparentemente, libertad a cada encargado semanal. De esta manera se produce un <i>experimento de participación</i> muy interesante en el que una página oficial sirve como marco de conversaciones que pueden ser seguidas por usuarios de todo el mundo.</p> <p>Las conversaciones algunas veces son controvertidas, el encargado actual, por ejemplo, es aficionado a la caza y ha publicado una fotografía que ha molestado a algunos <i>followers</i>, pero no pierden el fondo de transparencia que exigen los usos y costumbres de Twitter.</p> | |

(Tabla 86)

BBPP_Alcaldías 2.0

| ALCALDÍAS 2.0 | |
|---|---|
| ENTIDAD | Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía, en colaboración con las ocho diputaciones provinciales, a través del proyecto Guadalinfo |
| ÁMBITO | Privado |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.guadalinfo.es/alcaldias20/ |
| OTROS ENLACES | http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=y06yP1LeAY0 http://blog.guadalinfo.es/2012/01/17/unos-30-alcaldes-cordobeses-se-suman-a-alcaldias-20-para-mejorar-su-dialogo-con-la-ciudadania/ http://blog.guadalinfo.es/2012/01/18/alcaldias-20-sevilla-escucha-activa-respuesta-activa-dialogo-activo/ |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Alcaldes y representantes de las 8 provincias andaluzas se forman en el uso de herramientas 2.0, para potenciar el diálogo con la ciudadanía.</p> <p>Las jornadas "Alcaldías 2.0" están organizadas por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia en colaboración con las ocho diputaciones provinciales, a través del proyecto Guadalinfo, con el objetivo de facilitar a los alcaldes andaluces formación básica y estratégica del entorno 2.0 y aprender de buenas prácticas puestas en marcha con estas herramientas en el gobierno local. La jornada se desarrolla a través de una serie de charlas en las que se debate sobre la importancia del diálogo ciudadano-alcaldía a través de la exposición de ejemplos reales que muestran la importancia y el valor de la opinión de la ciudadanía.</p> <p>En formato de mesa redonda se imparte, para todos los alcaldes asistentes, un taller denominado "Participación ciudadana y gestión de proyectos social media", en el que se pretende formar básicamente sobre herramientas 2.0, y cómo diseñar acciones enfocadas a la escucha activa, a la creación y promoción de una imagen óptima en la red, así como la gestión ante una crisis de reputación.</p> | |

E-GOVERNMENT

(Tabla 87)

BBPP_M-government Diputación de Cádiz

| M-GOVERNMENT: EL CASO DE LA DIPUTACIÓN DE CÁDIZ | |
|---|---|
| ENTIDAD | Ejemplo de soporte integral a través de móviles de la Sede Electrónica de la Diputación de Cádiz, gracias a su integración con Viafirma Platform y sus características de movilidad (Viafirma Mobile) |
| ÁMBITO | Público |
| OTROS ENLACES | http://youtu.be/rt-7wbyW9NI |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>La Sede Electrónica de la Diputación de Cádiz se convierte así en la primera sede electrónica de España que permite realizar un trámite de forma completa desde dispositivos móviles (dispositivos Apple iOS como iPhone, iPad, iPod Touch, teléfonos y tabletas Android, BlackBerry, etc.), incluyendo la autenticación y firma electrónica con certificados digitales desde este tipo de dispositivos. Se convierte así además en la principal referencia de m-government del país.</p> <p>En el vídeo se observa cómo se accede con certificado, se entra en un trámite, se rellena un formulario y se firma digitalmente el documento generado, todo en un iPad utilizando el cliente Viafirma disponible en la Apple Store.</p> | |

(Tabla 88)

BBPP_Asturias Tramita

| ASTURIAS TRAMITA | |
|------------------|---|
| ENTIDAD | Proyecto de la Fundación CTIC Sociedad de la Información http://www.fundacionctic.org , financiado por el Gobierno del Principado de Asturias en el marco de la Estrategia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.asturiastramita.es |
| OTROS ENLACES | https://www.facebook.com/asturiastramita http://www.twitter.com/asturiastramita http://www.youtube.com/asturiastramita |

RESUMEN EL PROYECTO

Asturias Tramita es una actuación de promoción de la Administración electrónica y, más concretamente, de los servicios que actualmente están disponibles de forma telemática. El objetivo de esta actuación es, por tanto, incrementar la utilización por parte de la ciudadanía, empresas e instituciones de los servicios electrónicos que se encuentran disponibles, a través de dos tipologías de actuaciones: de promoción y de análisis.

1.- Estrategias de promoción:**1.1. Jornadas de sensibilización y promoción de la Administración electrónica.**

Realización de jornadas divulgativas dirigidas tanto a la población en general de forma genérica como a diferentes colectivos de manera diferenciada con la consiguiente adaptación de contenido. La duración aproximada de las jornadas es de 90 minutos y en ellas se aborda, desde el acceso a los servicios electrónicos, a los sistemas de identificación digital, con especial incidencia en el DNI electrónico. El objetivo perseguido es sensibilizar e informar sobre la Administración electrónica y los servicios puestos a disposición por las diferentes administraciones públicas.

1.2. Oficina demostradora de la solicitud de cita previa en atención primaria, a través de Internet.

Realización de demostraciones presenciales, en centros de atención primaria de toda Asturias, del servicio electrónico de solicitud de cita previa, a través de Internet. El objetivo de esta actuación es incrementar la tramitación telemática de la solicitud de cita previa en atención primaria, a través de la muestra del proceso íntegro de solicitud y gestión de las mismas.

1.3. Elaboración de materiales didácticos y divulgativos.

Elaboración de manuales visuales y vídeos divulgativos y folletos relativos a diferentes trámites telemáticos.

1.4. Campaña de promoción 2.0 Asturias Tramita.

Creación, mantenimiento y promoción del blog Asturias Tramita <http://asturiastramita.es>, en el que se incluye información sobre la Administración electrónica y se detalla, de forma sencilla y directa, el acceso a los servicios electrónicos de las diferentes administraciones públicas. Se complementa esta promoción con diferentes herramientas de la web 2.0.

2.- Estrategias de análisis:**2.1. Test de usuario.**

Realización de "test de usuario" para evaluar la facilidad de acceso a los servicios electrónicos, así como su usabilidad.

2.2. Estudio sobre detección de barreras a la teletramitación.

Estudio realizado con la finalidad de detectar de las principales barreras de acceso y uso de la Administración electrónica entre la población asturiana, con la realización de 500 encuestas realizadas en oficinas de tramitación presencial del Gobierno del Principado de Asturias.

2.3. Estudio sobre satisfacción en el uso de los servicios electrónicos.

Estudio realizado con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de la Administración electrónica entre la población asturiana, a partir de la realización de 1.000 encuestas telefónicas.

2.4. Análisis de opinión sobre servicios electrónicos.

Análisis realizado a partir de las opiniones de las personas destinatarias de la demostración de solicitud de cita previa en atención primaria, a través de Internet. Con las diferentes estrategias de actuación se persigue incorporar a la población a la sociedad de la información al potenciar el acceso y uso de servicios más avanzados como es la tramitación telemática.

Además, con la realización de los análisis, se realiza una consulta ciudadana sobre determinadas cuestiones relacionadas con la Administración electrónica. Las conclusiones de dicho análisis permitirán a la Administración la puesta en marcha de nuevas estrategias o la incorporación de nuevas medidas de acercamiento a la población por el canal telemático.

(Tabla 89)

BBPP_Hackaton del Congreso estadounidense

| HACKATHON DEL CONGRESO ESTADOUNIDENSE A TRAVÉS DE FACEBOOK | |
|--|---|
| ENTIDAD | Congreso de los EE. UU. |
| ÁMBITO | Público |
| WEB DEL PROYECTO | http://www.nacion.com/2011-11-18/Tecnologia/Facebook-ayudara-a-congresistas-de-EE--UU--a-comunicarse-con-sus-electores.aspx |

RESUMEN EL PROYECTO

Líderes republicanos y demócratas del Congreso estadounidense apelan a Facebook para desarrollar medios de conectarse con sus electores.

El pasado 17 de noviembre anunciaron planes para realizar una "hackathon", una maratón en la que participarán miembros del Congreso, sus ayudantes y diseñadores de Facebook entre otros.

La primera "hackathon del Congreso a través de Facebook", tendrá lugar el 7 de diciembre, para "explorar la potencial interacción entre información legislativa, el electorado y las redes sociales", anunciaron líderes demócratas y republicanos de la Cámara de Representantes en un comunicado.

"Los estadounidenses tienen derecho a exigir al gobierno y las nuevas tecnologías online dan a ese derecho interesantes posibilidades nuevas", dijo Steny Hoyer, líder de la minoría demócrata de la cámara baja.

(Tabla 90)

BBPP_Administración electrónica en los ayuntamientos de León

| ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS AYUNTAMIENTOS DE LEÓN | |
|--|--|
| ENTIDAD | La Administración electrónica prepara su aterrizaje en los ayuntamientos de la provincia de manos de la diputación, que ha presentado a los regidores municipales el proyecto que culminará en el primer trimestre del próximo año, según los plazos anunciados por la presidenta de la institución provincial, Isabel Carrasco, dando una alternativa a la tradicional 'ventanilla', la de realizar los trámites a golpe de ratón |
| ÁMBITO | Público |
| OTROS ENLACES | http://www.orsi.jcyl.es/web/jcyl/ORSI/es/Plantilla100Detalle/1262860952313/_/1284197998808/Comunicacion http://www.elmundo.es/elmundo/2011/11/11/leon/1321004931.html |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>Antes de abril de 2012 los vecinos de los municipios leoneses de menos de 20.000 habitantes no tendrán necesidad de salir de sus casas para tramitar solicitudes municipales, gestionar subvenciones y realizar, en definitiva, trámites burocráticos dependientes de las entidades locales.</p> <p>La Administración electrónica (o e-administración) abrirá sus puertas virtuales poniendo a disposición de los ciudadanos, entendidos como personas físicas o jurídicas, una serie de servicios que se irán ampliando hasta permitir el abono de recibos por vía telemática. Este proyecto se enmarca en el proceso de modernización de la Administración que la institución provincial ponía en marcha ya en el año 2008 para prestar asistencia y colaboración a los ayuntamientos de la provincia en este salto hacia una gestión municipal más moderna que constituye una obligación regulada por la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.</p> <p>La empresa adjudicataria del contrato para el desarrollo de la plataforma, Everis, presentaba junto a la presidenta de la diputación, Isabel Carrasco, los pasos de este proceso que se ha ensayado ya en 21 ayuntamientos. La empresa ofrece formación a los funcionarios municipales y ha desarrollado una serie de expedientes comunes para la posterior puesta al servicio de los ciudadanos.</p> <p>150 adheridos al convenio</p> <p>Esta plataforma consiste en una serie de aplicaciones a coste cero para los ayuntamientos adheridos al convenio de Administración electrónica con la institución provincial, que son ya 150 y que espera anexionar a los otros 58 territorios de menos de 20.000 habitantes antes de que finalice el presente año.</p> <p>La brecha digital, según reconocía Carrasco, sigue suponiendo un inconveniente en algunos puntos de la provincia a los que sigue sin llegar la banda ancha. A lo largo de 2010 y 2011 la Diputación de León ha acometido una inversión de 216.369 euros para el desarrollo de la Administración electrónica que sienta las bases en los 147 portales municipales desarrollados desde que en 2008 se pusiera en marcha el proceso de modernización.</p> <p>La Administración electrónica permitirá a los ciudadanos agilizar pagos a través de Internet o tramitar subvenciones, solicitudes o documentos sin salir de casa.</p> | |

(Tabla 91)

BBPP_Ayuntamiento de Jun

| AYUNTAMIENTO DE JUN: TODOS LOS EMPLEADOS CON TWITTER | |
|--|---|
| ENTIDAD | Ayuntamiento de Jun (Granada) |
| ÁMBITO | Público |
| OTROS ENLACES | http://www.finanzas.com/noticias/empresas/2011-09-26/562915_ayuntamiento-decide-todos-empleados-tengan.html |
| RESUMEN EL PROYECTO | |
| <p>El Ayuntamiento de Jun (Granada) ha decidido que todos sus empleados públicos se registren en la red social Twitter, como medida para mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía.</p> <p>En declaraciones a EFE, el alcalde de este municipio de 3.635 habitantes, José Antonio Rodríguez Salas, ha explicado que esta iniciativa se suma a las que ya se han tomado en esta materia en la localidad, donde el propio alcalde, los concejales del equipo de gobierno o la policía local utilizan esta red social.</p> <p>La medida afecta a 44 personas entre el personal del servicio de limpieza, asistencia a mayores o trabajadores de mantenimiento, entre otros. Según el alcalde, todos los implicados han mostrado su disposición a participar y han optado por un perfil personal, con su nombre y apellido, en lugar de uno anónimo en el que solo figure el servicio que prestan.</p> <p>El regidor de Jun también es vocal de nuevas tecnologías y sociedad de la información de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y, con más de treinta mil seguidores, uno de los políticos más activos en la red.</p> <p>La medida se ha aprobado mediante un decreto de la alcaldía para que no se demore hasta la celebración del siguiente pleno del ayuntamiento.</p> <p>Además de darlo a conocer en la junta de gobierno, el alcalde de Jun ha adelantado que promoverá una petición al gobierno para que utilice el mismo sistema y ahorre en publicidad y difusión. "En dos segundos con este sistema se entera todo el mundo", ha apostillado, tras explicar que la policía local ha llegado a intervenir gracias a los mensajes de los ciudadanos, que han alertado a los agentes por ruidos o humo. Por eso, ha hecho hincapié en que con la nueva medida, cualquier vecino podría hacerle una sugerencia al barrendero, al técnico de la electricidad o a la persona que da los números en el médico.</p> <p>"La gente, en tiempos de crisis, necesita ser escuchada", ha subrayado el alcalde de Jun.</p> | |

17.

Otras actuaciones en las que se contemplan el enfoque de promoción de la e-inclusión y/o la participación ciudadana utilizando las TIC

Como parte del proceso de investigación previo a la elaboración de este informe extraordinario, y tal como se describe con mayor detalle en el capítulo metodológico, se ha realizado una petición de información a diferentes niveles de la Administración pública (gobierno, diputaciones y ayuntamientos tanto de zonas urbanas como rurales), para llevar a cabo una revisión sobre algunas de las actuaciones en marcha o que han sido ejecutadas recientemente en las que se contemple el enfoque de promoción tanto de la e-inclusión, como de la inclusión social y la participación en las esferas social y pública a través de las TIC.

El recorrido por este conjunto de actuaciones se hará por colectivos y grupos sociales, abordando así iniciativas puestas en marcha desde diferentes políticas públicas, orientadas a un grupo específico de la sociedad vasca en las que se contemplen el enfoque anteriormente expuesto.

Dicha petición ha sido respondida únicamente por el Gobierno Vasco, por lo que la información que se muestra a continuación hace referencia de forma exclusiva a algunas de las iniciativas puestas en marcha por dicha administración.

17.1. Actuaciones por colectivos y grupos sociales

17.1.1. Personas mayores

■ **BetiON (Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi)**⁷⁵:

Servicio dirigido a personas mayores de 65 años en situación o riesgo de dependencia; personas mayores de 75 años que viven solas; personas con discapacidad intelectual, física, sensorial o que padezcan una enfermedad mental, en situación de dependencia, así como personas en determinadas situaciones de riesgo de aislamiento social.

El servicio aporta un sencillo dispositivo, conectado a la línea telefónica del domicilio de la persona usuaria que permite disponer de atención permanente las 24 horas del día, todos los días del año. Las llamadas son dirigidas a una central de teleasistencia donde se ofrece respuesta a situaciones de emergencia, servicios de urgencias, atención psicosocial, compañía, seguimiento e información y orientación sobre recursos de atención social.

⁷⁵ www.tuamigoinvisible.net.

■ **Cien propuestas para avanzar en el bienestar y el buen trato a las personas que envejecen**

Trabajo que persigue construir una sociedad en la que las personas mayores formen parte activa de su desarrollo y esa participación sea reconocida y valorada por el conjunto de la ciudadanía. En su redacción han participado administraciones públicas y representantes del mundo asociativo vasco. El documento recoge propuestas de cambio en el modelo de atención al proceso de envejecimiento y de revalorización de la vejez aprovechando el potencial de su aportación a la comunidad.

17.1.2. Personas inmigrantes

■ **Gidatzen (Guía de Inmigración)**

Guía en 7 idiomas donde se recoge la información básica para orientar a las personas que llegan a nuestro país en el que se abordan contenidos relacionados con:

- Cómo empadronarse.
- Atención a víctimas de malos tratos.
- Cómo solicitar asistencia sanitaria.
- Vivienda.
- Empleo.
- Obtención del carné de conducir.
- Dónde acudir para regularizar su situación.
- Cómo escolarizar a sus hijos/as, etc.

■ **Los Nuevos Vecinos**

Espacio web creado para prevenir la xenofobia y el racismo entre adolescentes de 11 a 14 años. El soporte central de esta iniciativa es un cómic. En sus páginas, chicas y chicos encuentran personajes e historias que les invitan a reflexionar sobre los valores ciudadanos, los procesos migratorios y la convivencia intercultural.

■ **Pacto Social por la Inmigración**

El Pacto Social por la Inmigración es una de las piezas maestras del Plan de Inmigración, Ciudadanía y Convivencia Intercultural 2011-2013 del Gobierno Vasco, el documento que establece las líneas estratégicas para las políticas de inmigración del Gobierno Vasco durante los próximos años. Se plantea como un proceso participativo de debate, diálogo y construcción colectiva entre instituciones y agentes sociales vascos. Nace con el objetivo de implicar en dicho proceso al mayor número de personas y entidades posible: instituciones públicas, agentes sociales, actores económicos, medios de comunicación, asociaciones y entidades del tercer sector, etc., poniendo a disposición herramientas y [espacios web](#) en el que se facilite el debate y el envío de aportaciones.

17.1.3. Menores

■ **Zeuk Esan, teléfono 116111**

Servicio gratuito (a través de herramientas TIC como el teléfono, buzón de consultas y redes sociales) de orientación, asesoramiento e información para la infancia y la adolescencia. El servicio está atendido por psicólogos/as y educadoras/es sociales especializados en el campo de la infancia y la adolescencia. Asimismo, pone a disposición de menores,

comunidad educativa y familias, información sobre derechos y deberes y [materiales multimedia](#) para trabajar en la prevención desde diferentes focos: afectivo-sexual, convivencia y participación.

17.1.4. Juventud

■ Portal Gazteaukera

Portal de la Juventud de Euskadi en el que se ofrece información y cauces de participación a los jóvenes sobre:

- Cooperación, voluntariado y solidaridad.
- Igualdad.
- Educación de tiempo libre.
- Sexualidad.
- Paz.
- Asociacionismo y participación juvenil.

17.1.5. Igualdad

■ Emakumeak sarean

El Gobierno Vasco, a través del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2010, la Agenda Digital de Euskadi, puso en marcha este proyecto que ofrece formación digital para asociaciones y colectivos de mujeres con el ánimo de poner en valor las oportunidades que ofrece la web social de las asociaciones de mujeres y de facilitar la formación y el intercambio de buenas prácticas entre ellas. Dicha formación permite a las asociaciones de mujeres el desarrollo de herramientas informáticas para la comunicación y la participación de la población en general y/o de colectivos específicos. Se trata de un proyecto en el que es necesaria la implicación de diferentes agentes. Desde el [PESI](#) se dinamizan y coordinan las diferentes actividades que tienen lugar; desde [Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer](#) se favorece el acercamiento del Proyecto a las Asociaciones y Colectivos de Mujeres; desde la [Red KzGunea](#) se ofrece una respuesta formativa específica.

17.1.6. Comunidad educativa

■ Implementación del Programa Eskola 2.0 en todos los centros de educación Primaria y Secundaria de la comunidad

Esta iniciativa pretende el acceso y uso de las TIC de manera igualitaria en todo el alumnado, contribuyendo a eliminar la brecha social que el diferente grado de acceso a dichas herramientas pueda suponer para colectivos vulnerables: inmigrantes, alumnado con necesidades educativas especiales, sectores sociales desfavorecidos, etc. En el marco de este proyecto se adquiere y desarrollan recursos específicos tanto de hardware como de software para que el alumnado con discapacidad participe en los procesos de enseñanza aprendizaje en todos los niveles educativos.

■ Portal hiru.com

Hiru.com es un intento de crear un portal educativo vasco destinado a prestar servicios públicos de educación a través de Internet, mediante la provisión de contenidos gratuitos. El portal de aprendizaje permanente Hiru.com es una iniciativa del Departamento de Educación, Universidades e

Investigación del Gobierno Vasco, y aspira a convertirse en referente formativo de la población vasca, contribuyendo a la consolidación de una ciudadanía más activa y participativa. Entre los valores que promueve esta plataforma, está la producción de contenidos de formación permanente interesantes y que sirvan de reclamo a sectores amplios de la sociedad vasca para facilitar el acercamiento de la población al uso de las TIC.

17.1.7. Diversidad funcional

Compromiso del Gobierno Vasco con la **accesibilidad** web plasmado en la política correspondiente del portal institucional [euskadi.net](#), así como a través de algunas actuaciones innovadoras como la locución de algunos contenidos en lengua de signos.

17.1.8. Ciudadanía en general

■ IREKIA

La estrategia de gobierno abierto se ha plasmado principalmente, y como herramienta transversal corporativa, en el proyecto Irekia, un espacio que pretende servir de cauce para propiciar la comunicación directa entre la ciudadanía y la Administración. Esta iniciativa ha sido impulsada por la Dirección de Gobierno Abierto, adscrita directamente a la Presidencia del Gobierno Vasco, con el compromiso y la implicación del conjunto del gobierno.

(Ilustración 123)

Captura del portal de IREKIA (marzo 2012)



■ Lan Irekia (Plataforma para el desarrollo de iniciativas ciudadanas)

Esta plataforma recoge iniciativas ciudadanas con trasfondo social que hacen un uso intensivo de las TIC, en el marco de la sociedad vasca, con el objetivo de impulsar su desarrollo y promoción. Las iniciativas seleccionadas contarán con el asesoramiento de profesionales experimentados en su área de actividad y se solicitará la colaboración de empresas e instituciones que quieran participar en el proceso.

Tal y como se apunta en su web, los resultados obtenidos se publicarán en un mapa de iniciativas donde se podrán compartir conclusiones e informaciones de interés. La base de datos resultante se hará pública bajo [licencia Creative Commons](#), así como los resultados finales.

■ **Pacto Social por la Vivienda**

El objetivo del Pacto Social por la Vivienda era conseguir un consenso entre todos los agentes públicos, sociales y privados implicados en materia de vivienda, que permitiera orientar las líneas estratégicas y ámbitos de actuación de las políticas activas a desarrollar en los próximos años en Euskadi y que sirviera de base al Proyecto de Ley de Vivienda que iba a ser elaborado. Este pacto social fue suscrito el 16 de junio de 2010 por más de 70 entidades sociales y económicas tras un *proceso de participación y debate con los agentes implicados para llegar a consensos básicos* sobre las políticas de vivienda, con continuidad tras la firma del Pacto con el fin de que los compromisos contraídos se vayan materializando.

■ **Plan Director de Vivienda y Regeneración Urbana 2010-2013**

Este plan director fue realizado también de forma participativa a través de información a través de la web, plataforma *online*, presencia en redes sociales, blog, realización de encuestas a colectivos expertos, etc.

A nivel de impacto, el Gobierno Vasco informa que el 85% de las propuestas recibidas están contempladas en el Plan Director de Vivienda.

■ **Anteproyecto de la Ley Vasca de Vivienda**

Otra de las prácticas llevadas a cabo a través de un proceso de participación es la del Anteproyecto de la Ley Vasca de Vivienda, en el que el 44% de las propuestas de la ciudadanía han sido incorporadas al texto.

■ **EcoEuskadi 2020. Estrategia de Desarrollo Sostenible de Euskadi 2020**

La participación ciudadana, tanto presencial como virtual, ha estado presente en la elaboración de esta estrategia. En este proceso participativo se han movilizado agentes económicos, políticos y sociales que aglutinan distintas sensibilidades y visiones. Todos ellos han contribuido con sus ideas en aspectos como el cambio climático, la movilidad, el relevo generacional, el cambio del sistema de valores o el modelo energético.

El proceso participativo continúa abierto durante todo el periodo de implementación de la estrategia (2020).

18.

Cuestionario de la encuesta telefónica destinada a la ciudadanía de Euskadi sobre brechas digitales (e-inclusión y e-participación)

Buenos días/tardes, me llamo y realizo un estudio sobre el uso de las nuevas tecnologías en Euskadi. ¿Podría contar con su colaboración, contestando a unas preguntas muy breves? Muchas gracias.

P1. En primer lugar, ¿podría decirme con qué frecuencia utiliza usted Internet?

- 1. A diario
- 2. Todas las semanas, pero no a diario
- 3. Al menos una vez al mes
- 4. No todos los meses
- 5. Nunca
- 6. Ns/Nc

P2. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en los siguientes ámbitos?

| | A diario | Todas las semanas | Al menos una vez al mes | No todos los meses | Nunca | No procede |
|--|----------|-------------------|-------------------------|--------------------|-------|------------|
| En su trabajo o estudios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Para formarse en temas relacionados con el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Para relacionarse con amigos o familiares | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Para participar en redes sociales (Facebook, Twitter...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Para participar en ONG, asociaciones, voluntariado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

P3. ¿Podría decirme, por favor, cuánto tiempo utilizó usted Internet durante el día de ayer?

Anotar: _____ minutos

P4. En relación con el uso de Internet y las nuevas tecnologías, ¿se considera usted un usuario a nivel básico, avanzado o experto?

- 1. Básico (copiar o mover archivos, escribir textos, usar fórmulas simples en hojas de cálculo...)
- 2. Avanzado (dar formato a textos, usar fórmulas avanzadas, crear gráficos, instalar programas...)
- 3. Experto (escribir macros, programar, resolver problemas de software y hardware...)

P5. ¿De qué manera ha aprendido, o aprende, a utilizar Internet o las nuevas tecnologías de la información y la comunicación? Respuesta múltiple (citar)

- 1. Cursos pagados por usted mismo
- 2. Cursos realizados a través de su empresa
- 3. Cursos o talleres gratuitos (iniciativa pública)
- 4. A través de amigos o familiares
- 5. Autodidacta
- 6. Ns/Nc



Solo si ha realizado al menos un curso. Resto a P7

P6. ¿Cuándo realizó usted el último curso relacionado con Internet o las nuevas tecnologías?

1. Hace menos de 6 meses
2. De 6 a 12 meses
3. De 1 a 2 años
4. De 2 a 3 años
5. De 3 a 5 años
6. Más de 5 años

P7. Si lo necesitara, ¿sabría usted dónde adquirir los conocimientos sobre las competencias digitales que el mercado laboral demanda hoy en día?

1. Sí
2. No
3. No lo necesito (espontánea)
4. Ns/Nc

P8. ¿Cuáles cree que son las mayores desventajas de no utilizar las nuevas tecnologías hoy en día? (Respuesta espontánea)

P9. Pensando en su situación personal, ¿qué aspectos de su vida han mejorado en mayor medida gracias al uso de Internet y las nuevas tecnologías? (Respuesta espontánea)

P10. Utilizando una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 significa que está totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿podría decirme, por favor, en qué medida está usted de acuerdo con las siguientes frases relacionadas con Internet y las nuevas tecnologías?

- Las nuevas tecnologías han mejorado mi calidad de vida puntos
- Me gusta usar las nuevas tecnologías y ya no podría vivir sin ellas puntos
- Me ofrecen más oportunidades en el mercado laboral puntos
- Me han permitido conocer y relacionarme con más personas puntos
- Dispongo de las competencias laborales que demanda el mercado laboral puntos
- Me permiten participar en la vida social y política de mi ciudad o territorio puntos
- Las nuevas tecnologías han mejorado mi salud puntos
- Me han permitido mejorar mi situación laboral puntos
- Me gustaría sacar más partido al uso de las nuevas tecnologías puntos

P11. ¿Considera que la imposibilidad de utilizar las nuevas tecnologías por parte de algunas personas o colectivos puede suponer un motivo de exclusión social?

1. Sí
2. No
3. Ns/Nc

P12. ¿Cuáles son las barreras que, en su opinión, impiden a algunas personas y colectivos sociales, poder utilizar las tecnologías de la información y la comunicación? (Respuesta espontánea)

P13. Pensando en la forma en que el acceso a las nuevas tecnologías pueda resultar más sencillo para estas personas, ¿podría ordenar la siguiente relación de medidas en función de su importancia? Comience, por

favor, por la que considera más importante y continúe hasta la menos importante.

| | Más importante | 2º | 3º | Menos importante |
|---|----------------|----|----|------------------|
| Reducir el coste de equipos y servicios | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Explicar sus beneficios y utilidad práctica | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Organizar cursos para enseñar a utilizarlas | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Hacer equipos y programas más fáciles de utilizar | 4 | 4 | 4 | 4 |

P14. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado usted algún trámite o gestión a través de Internet con... ?

P15. ¿En qué medida está usted satisfecho con la forma en que pudo realizar esta gestión a través de Internet con...? Utilice la escala de 0 a 10, donde 0 significa que se encuentra totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

| | Trámite Internet | | Satisfacción |
|---------------------|------------------|-----|----------------------|
| | SÍ | NO | Escala 0 - 10 |
| El Gobierno Vasco | 1 | 2 ↗ | <input type="text"/> |
| La diputación foral | 1 | 2 ↗ | <input type="text"/> |
| El ayuntamiento | 1 | 2 ↗ | <input type="text"/> |

Solo si ha valorado su satisfacción con menos de 5 puntos en algún caso. Resto a P17

P16. ¿Por qué motivo no le ha parecido satisfactoria su experiencia? ¿Qué aspectos deberían ser mejorados? (Respuesta espontánea)

P17. De manera general, ¿prefiere usted realizar los trámites con la administración a través de Internet o acudiendo a las oficinas?

1. A través de Internet
2. Presencialmente
3. Me es indiferente (espontánea)
4. Depende del tipo de trámite (espontánea)
5. Depende del tipo de administración (espontánea)
6. Ns/Nc

P18. Utilizando una escala de 0 a 10 puntos donde 0 significa que está totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿podría decirme, por favor, en qué medida está usted de acuerdo con las siguientes frases relacionadas con las nuevas tecnologías?

- Han permitido aumentar la participación de la ciudadanía en las instituciones puntos
- Han permitido acercar las instituciones a la ciudadanía puntos
- Permiten conocer y defender mejor los derechos de la ciudadanía puntos
- Han permitido reducir las desigualdades sociales puntos
- Han permitido mejorar los servicios sociales que provee el Gobierno de Euskadi puntos
- Han mejorado la calidad de los servicios sanitarios prestados por Osakidetza puntos

P19. ¿Ha realizado, en alguna ocasión, alguna de las siguientes acciones a través de la página web de cualquiera de las distintas administraciones públicas?

P20. ¿En la web de qué administración? (Respuesta múltiple)

| | Realizó | | Web de la Administración | | | |
|---|---------|-----|--------------------------|--------|-------|------|
| | SÍ | NO | Gob. | Diput. | Ayto. | Otra |
| Solicitar información sobre el Gobierno y sus políticas | 1 | 2 ↻ | 1 | 2 | 3 | |
| Participar en consultas ciudadanas | 1 | 2 ↻ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Realizar sugerencias o propuestas | 1 | 2 ↻ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Plantear quejas o reclamaciones | 1 | 2 ↻ | 1 | 2 | 3 | 4 |

Solo si ha realizado al menos una. Resto a P24

P21. ¿Obtuvo respuesta de la Administración en aquellos casos en los que esperaba recibir respuesta?

1. Sí, en todos los casos
2. En algunos casos
3. No, en ningún caso
4. Ns/Nc

P22. ¿Por qué motivos participa usted en su entorno y/o en la esfera pública? (Respuesta espontánea)

P23. ¿En qué medida piensa que ha resultado de utilidad para usted o para el resto de la ciudadanía su participación? Citar.

1. Muy útil
2. Bastante útil
3. Poco útil
4. No ha tenido efecto

Solo si no ha realizado ninguna. Resto a P25

P24. ¿Por qué motivo no ha realizado ninguna de estas? (Respuesta espontánea)

A todos

P25. ¿Considera que la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de participación puede convertirse en un nuevo factor de exclusión social, porque algunas personas o colectivos no sepan o no puedan utilizarlas?

1. Sí
2. No
3. Ns/Nc

P26. ¿Suele participar a través de Internet en asuntos relacionados con la política de Euskadi, realizando comentarios o propuestas en redes sociales, webs, foros, blogs, periódicos digitales, etc.?

1. Sí
2. No ↻ P28
3. Ns/Nc ↻ P28

P27. ¿Realiza estos comentarios en páginas pertenecientes a las administraciones públicas o se trata de páginas que no pertenecen a las administraciones públicas?

1. Institucionales
2. No institucionales
3. Indistintamente
4. Ns/Nc

P28. ¿Le gustaría tener mayor grado de participación en las esferas social y pública de Euskadi, su diputación foral o su ayuntamiento?

1. Sí
2. No ↻ D1
3. Ns/Nc ↻ D1

P29. ¿Preferiría usted que esta participación fuera a través de Internet o a través de espacios físicos de participación, es decir, presencialmente?

1. A través de Internet
2. Presencialmente
3. Una combinación de ambos (espontánea)
4. Me es indiferente (espontánea)
5. Depende de lo que se deba tratar (espontánea)
6. Ns/Nc

Para finalizar, y solo con el propósito de clasificar sus respuestas, sería tan amable de indicarme...

D1. ¿Su edad?

Anotar: _____ años

D2. Sexo:

1. Hombre
2. Mujer

D3. Nivel de estudios terminados:

1. Sin estudios primarios terminados
2. Primarios
3. Secundarios
4. Universitarios

D4. Ocupación:

1. Trabaja por cuenta propia
2. Trabaja por cuenta ajena
3. Desempleado
4. Jubilado
5. Estudiante
6. Labores del hogar

D5. ¿Cuenta usted con algún tipo de discapacidad reconocida?

1. Sí
2. No ↻ D7
3. Ns/Nc ↻ D7

D6. ¿De qué tipo? (Respuesta múltiple)

1. Física
2. Mental
3. Intelectual
4. Sensorial

D7. ¿Ha nacido usted en Euskadi?

1. Sí ↻ D9
2. No

D8. ¿Cuál es su nacionalidad?

1. Española
2. Otra:

D9. ¿Cuál es su municipio de residencia?

D10. Anotar territorio histórico:

1. Araba/Álava
2. Bizkaia
3. Gipuzkoa

Muchas gracias por su colaboración y que pase un buen día.

19.

Aportaciones obtenidas en las entrevistas y mesas de trabajo con expertos y expertas

19.1. Ideas fuerza recogidas en las entrevistas a expertos/as en el marco del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi

Contexto



Una de las técnicas utilizadas en la fase de investigación y recogida de la información fue la celebración de entrevistas individuales semiestructuradas.

Dichas entrevistas fueron llevadas a cabo, en su gran mayoría, de forma presencial en las sedes del Ararteko en los tres territorios históricos de Euskadi (Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa), durante los meses de julio y agosto de 2011.

Participantes

Las 14 personas participantes en las entrevistas fueron seleccionadas en virtud de su conocimiento y experiencia en el tema objeto de análisis del presente informe extraordinario, buscando la representatividad de los sectores público y privado y tercer sector.

| | |
|-----------------------------|---|
| Adela Mesa | Profesora titular en Ciencia Política y de la Administración de la Universidad del País Vasco. Ha trabajado en el estudio de las relaciones entre política y administración, modernización administrativa y políticas públicas. Desde hace unos años sus investigaciones están referidas al ámbito del e-government (e-administration, e-democracy) y estudios de gobernanza en general |
| Asier Gallastegi | Consultor, colaborador con diferentes organizaciones en ámbitos relacionados con supervisión, <i>coaching</i> , terapia familiar, docencia. Educador Social. Titulado como Psicoterapeuta Sistémico en la Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar |
| Javier Elzo | Catedrático de Sociología de la Universidad de Deusto e Investigador Social |
| Jorge Flores | Fundador y director de Pantallas Amigas. Licenciado en informática por la Universidad de Deusto. Director y autor de varias publicaciones y materiales didácticos relacionados con el uso seguro de las TIC con especial énfasis en el <i>grooming</i> , <i>ciberbullying</i> y <i>sexting</i> |
| José Miguel Azkoitia | Director de Desarrollo de Negocio-División Salud en TECNALIA Research & Innovation. Doctor ingeniero por la Universidad del País Vasco |
| Joseba Zalakain | Director del SIIIS (Centro de Documentación y Estudios-Fundación Eguía-Careaga). Licenciado en periodismo por la UPV |

| | |
|----------------------------------|---|
| Juan Manuel Cabasés | Licenciado y doctor en Ciencias Económicas por la Universidad del País Vasco, ha sido profesor de Economía en diferentes universidades. Actualmente es catedrático de Economía en la Universidad Pública de Navarra. Asesor temporal de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Ha sido director general del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra (1988-1991) y director general de Información Sanitaria y Evaluación del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco (1987) |
| M.ª Antonia Ozcariz Rubio | Viceconsejera de Educación del Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco |
| Mireia Espiau Idogaya | Responsable de programas en EUDEL (Asociación de Municipios Vascos). Socióloga y agente de igualdad de oportunidades. Especializada en género y desarrollo, imparte clases en diversos cursos de postgrado de universidades españolas y colabora en este campo con organismos de igualdad y organizaciones no gubernamentales para el desarrollo |
| Patxi Leturia | Subdirector técnico del Instituto Foral de Bienestar social (adscrito al Departamento de Política Social y Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava). Fue director del área de Servicio Social de la Fundación Matía |
| Pilar Irurzun Huici | Asesora jurídica de la Vicepresidencia del Gobierno Vasco. Responsable de Desarrollo Normativo de la Administración Electrónica |
| Reina Ruiz Bobes | Asesora de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer) |
| Rosabel Argote | Investigadora social de ERANIA: Espacio de Reflexión y Acción Intercultural en CEAR (Comisión de Ayuda al Refugiado en Euskadi). Socia fundadora en Los Scribas (equipo de escritores, creativos e ilustradores) |
| Susana del Río | Investigadora. Directora académica del área <i>Europa</i> en el Instituto de Gobernanza Democrática. Miembro del comité de expertos independientes de la Comisión Europea en Science, Society and Governance y del programa marco Citizens and governance in the knowledge based society, Task 4: "Democracy in a supranational context". Consultora en participación ciudadana y acción comunicativa europea |

Principales ideas fuerza extraídas

Las ideas fuerza han sido organizadas para su exposición en torno a los siguientes tópicos:

- TIC, calidad de vida y bienestar social.
- Colectivos y grupos sociales en riesgo de infoexclusión.
- Brecha digital de acceso.
- Brecha digital de uso.
- Brecha digital de apropiación.
- Brecha digital de participación.
- **TIC, calidad de vida y bienestar social**
 - Actualmente la **calidad de vida** se relaciona con la salud, la tranquilidad, la seguridad del entorno estrictamente más cercano (familia). En definitiva, la calidad de vida, tal y como se entiende actualmente, tiene mucho que ver con uno de los valores predominantes en la sociedad actual: el individualismo.
 - Las TIC **permiten el acceso a una mayor calidad de vida**.
 - **Pero no siempre**. No parece un proceso tan lineal. Hay aspectos concretos que los mejora y otros que los empeora (infoxicación, encadenamiento al trabajo, estar siempre localizado, etc.).

- Las TIC son una herramienta que **favorece la relación entre las personas y su entorno**.
- **Pero también generan nuevas brechas y desigualdades** sociales: personas que no acceden a las TIC y no pueden beneficiarse de sus bondades.
- Son una herramienta que puede colaborar y debe participar en la construcción de **nuevas respuestas a los grandes retos sociales actuales**.
- **Pero no generan efectos automáticos por sí mismas**. La clave está en cómo se articulan, cómo se utilizan y cómo son aprovechadas por entidades, personas, empresas, etc.

■ **Colectivos y grupos sociales en riesgo de infoexclusión**

- Destacan determinadas variables en el análisis del **origen de las brechas digitales**: edad, sexo, nivel de estudios, inmigración, ruralidad, poder adquisitivo, discapacidad (especialmente, discapacidad intelectual).
- **Las desigualdades se incrementan o agravan con el cruce de estas variables**. Ejemplo: discapacidad + mujer + edad + ruralidad.
- **La perspectiva de futuro** sobre la incidencia de estas variables sociodemográficas/socioeconómicas apuntan a una disminución de las brechas digitales en grupos como: mujer, personas mayores, personas con discapacidad. En el caso de las personas mayores, por ejemplo, los niveles de uso de las TIC de los que serán mayores dentro de un par de décadas invitan a ser optimistas con la reducción de las brechas digitales de acceso y uso. Su extrapolación a las brechas de apropiación y participación es más complicada.

■ **Brecha digital de acceso**

- En general, la **brecha digital de acceso se suele dar por superada**. Al menos cuando hablamos de las tecnologías de mayor penetración (televisión, móvil, ordenador e Internet), y del “gran público”.
- Aun así, determinados colectivos y grupos sociales siguen presentando brechas significativas de acceso.
- Ejemplo: personas que se encuentran en una situación de intensa **vulnerabilidad social** (pobreza material o económica, problemas de vivienda, problemas legales, etc.) → actualmente, recursos insuficientes para facilitar acceso a las TIC y capacitación digital a estas personas.
- **La realidad nos dice que estos grupos podrían mejorar su calidad de vida si logramos conectar el uso de las TIC con acciones como la búsqueda de empleo, participación en la esfera social, etc.**
- La variable “**edad**” es otra de las más importantes.
- Cruzando con el de edad, hay otros factores como el nivel de estudios, género o el nivel de renta (ejemplo: persona mayor, mujer, vive sola, bajo nivel de estudios y baja renta) que pueden ejercer de inhibidores o barreras de acceso a las TIC.
- Es importante asegurar el acceso de todas las personas a las TIC. Esto no significa, ni es posible, que todos los hogares vascos deban contar con un equipamiento TIC específico o con acceso a Internet. → La **democratización en el acceso** supone garantizar que todas

las personas tengan a su disposición la oportunidad de poder beneficiarse de estas herramientas. Ello supone el mantenimiento de una serie de recursos públicos que garanticen la igualdad de oportunidades a la hora de acceder a las TIC (esto significa equipamiento, pero también capacitación, acompañamiento).

■ **Brecha digital de uso**

- Hablar de brecha digital de uso parece impreciso. Un posible modelo para explicar las desigualdades de uso sería el de “**el empoderamiento digital**” → cada persona se encuentra en un diferente nivel de uso (empoderamiento digital).
- Entre los diferentes niveles de empoderamiento digital, se identifican **variables condicionantes** como la edad, el sexo o el nivel de estudios. Así, a modo de ejemplo:
 - Hombres y mujeres hacen un uso diferente de las TIC. En general los hombres dedican más horas al uso de las TIC que las mujeres.
 - Uso más práctico (como herramienta) por parte de las mujeres, frente a una mayor inversión en TIC ligadas a ocio entre el sector masculino.
 - ¿Cuánto de esta realidad tiene que ver con los diferentes usos del tiempo entre hombres y mujeres? (efecto de la doble jornada de la mujer)
 - ¿Y cuánto con aspectos culturales y educativos? → Dato: en secundaria se aprecian ya diferencias de uso de las TIC entre chicos y chicas → masculinización o feminización de determinados estudios, etc.
- La clave pasaría por: **¿cómo se progresa en esa “escala de empoderamiento digital”? ¿Por qué algunas personas progresan y van madurando en la intensidad de sus usos y otras no? ¿Existe una posible brecha de aprendizaje? ¿Dónde está el origen de esa brecha?**
- A menudo, la **metodología de la capacitación tecnológica** reproduce el modelo de la educación formal y, por tanto, se aleja del modo de aprender y del “confort” que muchos colectivos y grupos sociales precisan.
- Algunas personas sienten que todo va muy deprisa. El ritmo de avance de las TIC es más rápido del que muchas personas necesitan para apropiarse de una tecnología → sentimiento de “**desbordamiento**” y “**desmotivación**”.
- Percepción de que hay ciertos grupos, sobre todo en función de la edad, que no terminan de encontrar su “hueco” en las TIC. No encuentran **contenidos digitales** que conecten con sus intereses, accesibles, usables, y diseñados para ellos.
- Existe un componente fuerte de “**actitud ante las TIC**” que puede ayudarnos a progresar o a estancarnos en nuestro proceso de “empoderamiento digital”. Esta actitud puede estar marcada por la necesidad de la herramienta, la confianza en el medio, la percepción de inseguridad (como por ejemplo en las compras por Internet), el desconocimiento de casos de éxito entre pares que nos descubra nuevas posibilidades, etc.

■ **Brecha digital de apropiación**

- La apropiación de las TIC se representaría en la zona alta de la tabla de “empoderamiento digital”. Representa ese momento de madurez en el que surgen **nuevos**

usos, usos avanzados e innovadores, y que permiten a la persona una mayor capacidad de intervención en su entorno a través de las TIC.

- En este sentido, se suele relacionar al colectivo de **nativos y nativos digitales**, que han realizado en su mayoría un aprendizaje informal y natural de estas herramientas, con la máxima expresión de la “apropiación” de las TIC.
- En cambio, las y los nativos digitales presentan carencias en aspectos importantes en el uso de las TIC como la correcta gestión de la identidad digital, trazabilidad de sus vidas virtuales en la red, exposición a riesgos, etc.
- ¿Se está conectando actualmente la apropiación de las TIC con conceptos como **participación, ciudadanía digital, solidaridad o justicia social**?
- ¿Es correcto entonces equiparar un uso intensivo de las TIC con la apropiación de las TIC?
- Comienza a observarse que **el empoderamiento digital no es un proceso lineal** en el que hay que pasar por todas las casillas. A veces, usos innovadores y creativos (bien adaptados a las personas destinatarias) pueden ser utilizados como polo para atraer a determinados colectivos y grupos sociales a las TIC (como podría ser el caso de las personas mayores).

■ Brecha digital de participación

- Alguna de las aportaciones apuntan a que se habla mucho de participación, se solicitan nuevos canales, mayor protagonismo, pero **la participación ciudadana en las esferas social y pública es baja**.
- **Entre la juventud**, por ejemplo, la participación es muy baja. A menudo se dice que no les interesa la política. Algunas reflexiones señalan a que sí que les interesa y preocupa su futuro y las decisiones que afecten a este, lo que sucede es que viven un total desencanto con el sistema, con la figura distorsionada de las políticas y políticos convertidos en máquinas electorales de atraer votos.
- En la raíz de esa baja participación podrían encontrarse factores como el **bajo interés por las “ideas sociales”**, el fuerte individualismo predominante en la sociedad actual, así como déficit por el interés en “proyectos colectivos”.
- Posiblemente, la **excesiva dependencia de lo público**, el que cada vez se exija más protección a la Administración, puede motivar una baja necesidad de participar.
- La participación en la esfera pública tiene muchas posibilidades y supone la conquista de interesantes oportunidades, pero puede que requiera un **debate previo sobre cómo va a ser esa participación ciudadana**, cómo se va a articular, etc.
- Sin ese debate previo, se corre el **riesgo de “quemar” la participación** → si participo y no veo un efecto o un resultado (peligro de defraudar).
- Algunas aportaciones en las entrevistas apuntan a una actual **excesiva tutela de la participación en la esfera pública por parte de la Administración**. Este carácter formal, reglado, podría no atraer a la ciudadanía.
- **La iniciativa social** para la resolución de problemas siempre ha funcionado. La Administración debe acompañar, apoyar, pero también dejar hacer.

- **Las TIC son una buena herramienta** para favorecer el diálogo entre iniciativa social y Administración.
- Las TIC **no deben desplazar “lo presencial” en la participación**. Una excesiva canalización de la participación en las esferas social y pública a través de las TIC podría dejar fuera a toda esa gente que hoy no usan las TIC. Se deben recuperar/reconquistar espacios de participación desde el entorno más cercano, más doméstico.
- Hay **colectivos**, como el de las personas mayores, que participan en la esfera social a través por ejemplo del voluntariado (sobre todo mujeres). Es una participación presencial, de cara a cara y manos. El acercamiento de estas personas a las TIC viene más a través de otros centros de interés como la salud y la seguridad. ¿Dónde reside la clave para ligar “participación en las esferas social y pública” + “mayores” + “TIC”?
- En el caso de otros colectivos, con grandes problemáticas sociales y que se encuentran en un agudo estado de vulnerabilidad social, la participación es un concepto que se ve superado en la escala de prioridades por otras necesidades básicas. Ello, unido a la brecha de acceso y uso que experimentan respecto a las TIC, aleja aún más la participación de estas personas.
- Acerca de la participación en la esfera pública, parece que cobraría sentido un modelo de **“corresponsabilidad informada”**. Antes de poder participar, es necesario tener información y poder formarse un criterio. Se trata de una “etapa previa” a experiencias más ambiciosas de participación → **[trabajo en grupos + información + tiempo = capacidad de participación]**.
- Desde este enfoque, surgen nuevos retos como la convivencia de la **democracia representativa y la democracia deliberativa**.
- **La esfera pública necesita recuperar la credibilidad**. La transparencia administrativa, la apertura de datos, o experiencias como **Irekia** son pasos grandes, pero aún queda mucho por hacer y lograr.
- Algunas aportaciones nos apuntan a que **la participación requiere mayor coordinación entre los diferentes niveles (local, nacional, europeo)** → la participación que se realiza a nivel local no está del todo coordinada con la que se está realizando a nivel nacional o a nivel europeo. Se está trabajando positivamente en cada uno de estos niveles, pero no del todo de forma coordinada.
- Desde la óptica de la Administración, la participación es una forma esencial de innovación. Hay que aprovechar el momento actual de incorporación de las TIC en las administraciones como polo de atracción de nuevas experiencias de participación ciudadana.
- La participación también requiere planificación, no la podemos abandonar a la improvisación si no queremos sembrar malas experiencias y generar desconfianzas.
- La participación ha de ser el camino hacia una gobernanza compartida, no un conjunto de procesos puntuales para realizar una consulta o someter a votación electrónica determinadas cuestiones.
- Antes hablábamos de la necesidad de Información para participar. Ojo, hay que “descodificar” esa información

para que la ciudadanía pueda acceder a ella y facilitar su comprensión. Participación exige traducción y amigabilidad en la información.

- La Administración tiene un reto importante ante ella: saber conectar con esas comunidades de participación virtuales y físicas que ya existen, que ya están participando y aportando a la sociedad, y saber escuchar su mensaje e integrarlo en su política (participación de abajo arriba).

19.2. Ideas fuerza recogidas en la sesión extraordinaria mantenida con el Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko en el marco del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi

Contexto



Otra de las técnicas utilizadas para la recogida de información fue la realización de una sesión extraordinaria con el Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko celebrada en el mes de noviembre de 2011 en la [Alhóndiga](#) de Bilbao.

A través de esta sesión extraordinaria, se pretendió contrastar con un grupo de menores, integrantes del Consejo de la Infancia y la Adolescencia, el tema objeto de análisis en el presente informe extraordinario. Queríamos poder recoger su opinión y aportaciones sobre cómo viven la integración de las TIC en su día a día, las opciones que estas les ofrecen para mejorar sus vidas, así como su percepción sobre la participación ciudadana (cómo participan actualmente y cómo les gustaría participar en el futuro).

Para dinamizar dicha sesión, se utilizaron [técnicas creativas](#) grupales como los *mapas mentales* y el uso de *Lego Serious Play* para conducir el análisis de estos tópicos de una forma distendida pero efectiva.

Participantes

¿Quiénes forman el [Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko](#)?

El consejo está compuesto por:

- 12 personas, 6 chicas y 6 chicos, con capacidad crítica, creatividad, empatía, capacidad de reflexionar, debatir entre iguales, hacer propuestas...
- Escolarizadas en la ESO.
- De los tres territorios históricos: 2 de Araba/Álava, 6 de Bizkaia y 4 de Gipuzkoa.
- Designadas a propuesta de una serie de centros educativos seleccionados por el Ararteko teniendo en cuenta las dinámicas participativas existentes en ellos y con disponibilidad a colaborar en este proyecto.

Principales ideas fuerza extraídas

Las ideas fuerza han sido organizadas para su exposición en torno a los siguientes tópicos:

- FOCO 1: Pensando sobre **cómo participan las y los menores** actualmente y su percepción sobre cómo intervienen las TIC en la participación (qué es la participación, lugares en los que podemos participar, deseos respecto a la participación en un futuro no muy lejano, retos).
- FOCO 2: Pensando sobre el **Internet del futuro** (cómo nos imaginamos el Internet del futuro, cómo nos gustaría participar en las esferas social y pública a través de las TIC).

Pensando sobre cómo participan las y los menores actualmente y su percepción sobre cómo intervienen las TIC en la participación

¿Qué es la participación?

A la hora de definir lo que es la participación, y sirviéndose de la técnica del mapa mental, el grupo de menores lo tenía claro. Participar es:

- Relación.
- Comunicación.
- Convivencia.
- Aprender de los demás.
- Nos ayuda a realizarnos como personas.
- Luchar por nuestros ideales y respetar los de las demás personas.
- Ayuda.
- Amistad.
- Respeto y comprensión.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso.
- Solidaridad.
- Diferentes puntos de vista y formas de ver las cosas.
- La oportunidad de dar voz a los que están callados.
- Escuchar y ser escuchados.
- La oportunidad para mejorar la sociedad.
- Más conocimiento e información para poder ser más críticos.
- Aportar / Sumar.
- Igualdad de oportunidades.
- Poder cambiar las cosas.
- Derechos y obligaciones.

¿Dónde participamos actualmente?

Cuando tratamos de indagar sobre cuáles son los lugares, tanto físicos como virtuales donde las y los menores pertenecientes a este grupo encuentran la oportunidad de poder ejercer su derecho a la participación, citan:

- En el Ararteko (a través del Consejo de la Infancia y la Adolescencia, del que forman parte).
- En Internet (nos ayuda a identificar dónde puedo participar, quién participa, en qué causas... y sumarnos).

- En las redes sociales.
- En los blogs.
- En los videojuegos.
- En la escuela.
- En el ocio y el deporte.
- En el barrio, en lo “local”.
- En las organizaciones y asociaciones.

Y hablando de participación, me gustaría que...

Ya que los más jóvenes parecen tener claro qué es para ellas y ellos la participación, y aquellos espacios en los que pueden ejercerla, quisimos saber qué es lo que echan en falta. Si tuvieran al alcance de su mano poder mejorar sus oportunidades de participación, les gustaría que:

- Existiera el derecho al acceso universal a Internet para que todas las personas, en todo el mundo, pudieran participar en la red.
- Hubiera más respeto hacia las opiniones de los demás.
- Se pudiera hacer sugerencias y peticiones al ayuntamiento, al gobierno... sobre cosas que les gustaría mejorar.
- Existieran nuevos canales de participación a través de Internet.
- Se compartieran buenas prácticas en la red sobre sitios en los que participar. Un buen lugar para ello son las redes sociales, que de alguna manera ya te permiten hacer algo de esto.
- A través de la participación se pudiera concienciar a las personas que tienen el poder para mejorar temas importantes como el medio ambiente.

Y para que todas estas cosas sean posibles, existe una serie de retos de los que no nos podemos olvidar...

Les preguntamos a nuestros jóvenes expertos y expertas cuáles son algunos de los retos a los que nos enfrentamos para conseguir cumplir esos deseos que nos han transmitido. De nuevo, lo tienen muy claro. Si queremos mejorar nuestras posibilidades de participar a través del uso de las TIC...

- Hay que conseguir que todas las personas puedan acceder a las TIC.
- Pero cuidado, las TIC pueden generar mayor desigualdad social.
- Parece claro: hay que trabajar en equipo.
- Las TIC pueden acercar a los que están lejos, pero nos pueden alejar de las personas que están cerca.
- Debemos hacer un uso seguro de Internet y las redes sociales. Google lo sabe todo y Facebook se relaciona con todo, pero también hay peligros.
- Aunque nos preocupen los problemas del mundo, nuestra participación debe estar enfocada hacia lo que ocurre cerca, a la participación en “lo local”.

Pensando sobre el Internet del futuro

Cuando pienso en el Internet del futuro, ¿cómo creo que será o cómo me gustaría que fuera?

Nuestro consejo asesor está formado por nativos y nativas digitales que, cada día, conviven con las tecnologías de la

información y la comunicación. En sus casas, en la escuela, en sus momentos de ocio...

Les preguntamos cómo se imaginan el Internet del futuro, o cómo les gustaría que fuera. Las respuestas, a la altura de cualquier persona experta del sector, parecen no estar muy desencaminadas...

- Más fácil de usar.
- Más inteligente.
- Llegará a todas las personas.
- Si solo vives en Internet, desconectado de lo demás, te harás frágil.
- Internet se utilizará también para hacer guerras, pero no físicas, sin munición. Guerras de información.
- Habrá un mayor riesgo de adicciones a las tecnologías.
- Internet será necesario para todo. Será difícil volver a lo analógico.
- Internet será más caro. Las empresas (operadores) se aprovecharán de nuestra necesidad para subirle el precio.
- La tecnología más avanzada será símbolo de status social. No todo el mundo podrá acceder a “lo último”.
- Internet estará en todas las partes.
- Con independencia del dispositivo → no estará solo en el PC, o en el móvil... estará en el aire, en todas partes.
- Estaremos más informados y conectados entre nosotros y nosotras.
- Internet aumentará las diferencias sociales.
- Todo el mundo estará en las redes sociales, incluso las personas mayores.
- Habrá servicios avanzados de telemedicina para lo más rutinario, aunque seguirá haciendo falta cercanía y calor humano en la enfermedad.
- Se conseguirá un mayor acercamiento de las empresas y de las administraciones públicas a la ciudadanía (centrado en intereses, demandas personales, consultas).
- Habrá más empresas en Internet.
- Darán paso a nuevos modelos de trabajo, más eficientes y robotizados.
- Aunque todo sea digital, seguirá existiendo la necesidad de ir al parque, de seguir leyendo el periódico en un banco, hablar cara a cara...
- Habrá que cuidar mucho los temas de privacidad y seguridad.
- La educación también será más digital.
- Las TIC serán más verdes y respetuosas con el medio ambiente.

Y en este escenario futuro, ¿cómo me gustaría participar en la sociedad, en la política...?

Tras describirnos cómo era el Internet que desean o imaginan para el futuro, quisimos saber cómo creen que afectan esos nuevos servicios, esas nuevas posibilidades técnicas, a la forma en la que ellos y ellas participarán en las esferas social y pública.

Son deseos fruto de un ejercicio de reflexión y rienda suelta a sus imaginaciones, aunque desde el mundo adulto deberíamos recoger cada una de ellas como las más sabias recomendaciones.

Sus aportaciones apuntan a que...

- Les gustaría una mayor participación en la sociedad a través del tercer sector para luchar y erradicar las desigualdades sociales.
- Querrían poder participar en las redes sociales para mejorar el barrio/ciudad y poder recoger las opiniones y las propuestas de todos y todas.
- Participaremos para mejorar las políticas de igualdad. "El mundo tiene que ser un HOGAR para todos y todas, donde estar a gusto y en igualdad".
- Las TIC nos permitirán participar con mayor eficacia para ayudar a conservar el medio ambiente.
- Las redes sociales serán un canal para ayudar a las personas y promover la solidaridad.
- Las TIC y las redes sociales permitirán llevar temas tan importantes como la medicina (salud) a lugares que no tienen acceso a ella.
- Las TIC nos permitirán participar para conseguir que exista igualdad de oportunidades de acceso a la educación en todo el mundo.
- Tendremos que conseguir que las TIC nos permitan hacer llegar, desde el movimiento asociativo, nuestras opiniones a los políticos para actuar frente a las desigualdades sociales.
- Harán falta nuevas formas de difusión y comunicación para lograr una mayor involucración de la población. Por ejemplo: fomentar el cuidado del medio ambiente mediante acciones artísticas y culturales (teatro de calle, etc.).
- La participación a través de Internet nos permitirá el fomento de la diversidad, compartir culturas, respeto.

19.3. Ideas fuerza recogidas en las mesas de trabajo (grupos de discusión) organizadas en el marco del informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi

Contexto



Durante los meses de octubre y noviembre de 2011 fueron organizadas, en la sede del Ararteko en Vitoria-Gasteiz, 4 mesas de trabajo con expertos y expertas que desarrollan su actividad en diferentes ámbitos (público, privado, tercer sector).

En cada grupo se marcaba como reto el análisis de e-inclusión y la e-participación en Euskadi a través de una triple perspectiva:

- Estado del arte de las brechas digitales en Euskadi (cuál es el punto de partida, cómo se perciben estas desde las entidades representadas en estos grupos de trabajo y por supuesto, desde la óptica de la ciudadanía vasca).

- ¿Cómo podemos superarlas? Y ¿qué podemos hacer desde nuestra entidad/empresa/organismo/asociación para ello?
- ¿Cuáles deberían ser las líneas futuras de trabajo?

Estas mesas de trabajo fueron dinamizadas por personal de la Fundación CTIC experto en técnicas de creatividad.

Participantes

Las 35 personas participantes en las entrevistas, fueron seleccionadas en virtud de su conocimiento y experiencia en el tema objeto de análisis del presente informe extraordinario, buscando la representatividad de los sectores público y privado y tercer sector.

| | |
|----------------------------------|---|
| Ainara Pérez Rodríguez | Educadora/coordinadora en Saregune-Asociación Sartu Álava |
| Aitor González Angulo | Presidente del Consejo Territorial de la ONCE en Euskadi |
| Alberto Bokos | Director general de Promoción y Comunicación en Innobasque-Agencia Vasca de la Innovación |
| Alberto Ortiz de Zárate | Director de Atención a la Ciudadanía del Gobierno Vasco |
| Alfredo Bezos | Responsable de Multimedia de FEVAS. Federación Vasca de Asociaciones a Favor de Personas con Discapacidad Intelectual |
| Ana Vitorica | Responsable de la Secretaría Técnica del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información PESI 2010. Gobierno Vasco |
| Arantza González | Educadora social para el Gobierno de Cantabria. Vicepresidenta del Colegio Profesional de Educadores/as Sociales del País Vasco CEESPV-GHEE |
| Cristina Ojanguren | Técnica de I+D+i en Agintzari S. Coop. de Iniciativa Social |
| David Montero de la Torre | Director en el Centro de Empresas e Innovación de Álava |
| Dorleta Goiburu | Responsable de Acción social en EUDEL |
| Elena Ayarza | Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko |
| Gari Araolaza | CTO y Fundador de <i>Codesyntax</i> |
| Gerardo Zamora | Subdirector INGEMA |
| Gorka Moreno Márquez | Profesor en la Escuela Universitaria de Trabajo Social en la Universidad del País Vasco e Investigador en el Observatorio Vasco de inmigración-IKUSPEGI |
| Javier Cueva | Presidente de la Federación Vizcaína de Deporte Adaptado y Técnico de FEK00R |
| José Antonio del Moral | Inversor en <i>Chicísimo.com</i> . Socio fundador en <i>Sequoia Internet S.L.</i> CEO en <i>Mapalia Networks</i> |
| José M.ª Chaves Rivera | Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia |
| José Miguel Azkoitia | Director de Desarrollo de Negocio-División Salud en TECNALIA Research & Innovation |
| Josu Garro | Docente en el Colegio P.A. Urdaneta. Profesor y tutor de jóvenes (16 y 17 años), maestro de Plástica y Audiovisual, Informática, Dibujo Técnico, Diseño Asistido y Tecnologías de la Información y Comunicación |
| Juan Carlos Melero | Director de Proyectos Sociales en la Fundación EDEX. Secretario-tesorero en Zerbikas Fundazioa. Coordinador del Equipo de Drogodependencias en Prisión en EDEX |
| Koldo Tellitu | Presidente de la Federación de Ikastolas |
| Leticia Baceiredo Monja | Centro de Gestión KZgunea |

| | |
|---------------------------------|--|
| Lorenzo Martínez Paz | Asociación IRSE-Instituto Reintegración Social de Álava. Responsable de proyectos y miembro del equipo directivo |
| Maitte Goñi | Profesora y asesora pedagógica de TIC en la Universidad de Mondragón. Irakasle en Jakintza Ikastola |
| María Gutiérrez Manrique | Técnica de Formación de la Fundación EDE. Responsable del foro de formación de Bolunta |
| María José Cano | Gerente de FEDEAFES-Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental |
| Marisa Lezkano Moya | Lan-Ekintza Bilbao. Responsable del Observatorio Estratégico |
| Mentxu Ramilo Araujo | Área I+D de Proyelía Innova S.L. Formadora en los barengis tecnológicos |
| Miren Osane Lizarralde | Consultora y profesora de la Universidad de Mondragón |
| Norma Andrade | Técnica de accesibilidad de la Asociación Elkartu |
| Oskar Longo Imatz | Observatorio Vasco de la Juventud |
| Raquel Raposo | Responsable del área de Programas y Formación en EMAKUNDE |
| Roberto Vidal | Presidente del Colegio Profesional de Educadores/as Sociales del País Vasco CEESPV-GHEE |
| Rodrigo Matamoros | Comisión Ciudadana AntiSida-Álava |
| Xavier Mendizabal | Coordinador de la Asociación BIHE Elkartea (Asociación de Directores/as de Institutos de Secundaria) |

Principales ideas fuerza extraídas

Las ideas fuerza han sido organizadas para su exposición en torno a los siguientes tópicos:

- **FOCO 1:** Nuestra visión sobre el estado actual de la e-inclusión en Euskadi.
- **FOCO 2:** Estrategias para la mejora de la apropiación de las TIC por la ciudadanía.
- **FOCO 3:** Nuestra visión sobre la e-participación en Euskadi.
- **FOCO 4:** Estrategias para el fomento de la participación ciudadana en Euskadi.

El estado actual de la e-inclusión

El análisis de este tópico fue realizado a través de la técnica de los mapas mentales, por lo que no se transmitió ninguna pauta a los participantes sobre cómo deberían organizar su análisis, ni que aspectos debían priorizar. Trabajo individual y libre en el que cada una de las personas participantes compartió con las mesas de trabajo su perspectiva sobre el estado actual de la e-inclusión en Euskadi.

Así, mientras que algunos y algunas de las participantes centraban más su análisis en la identificación de aquellos colectivos que sufren en mayor medida las denominadas brechas digitales, otras personas ponían el foco en las causas, o en los posibles retos para reducir las brechas digitales.

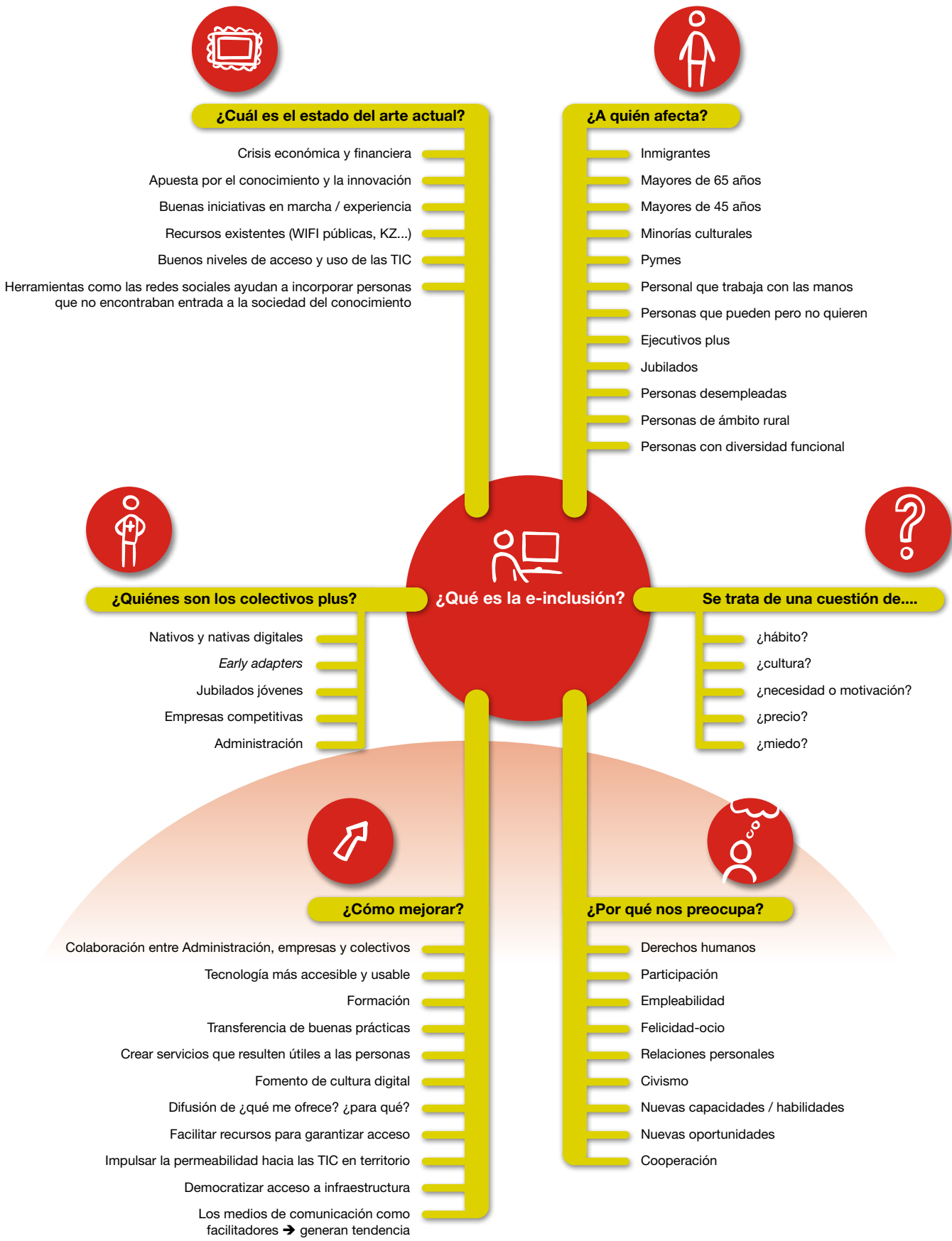
Durante el procesamiento de la información obtenida (35 mapas mentales diferentes), se realizó un agrupamiento de las ideas expuestas en cada uno de estos mapas, en torno a los tópicos o focos más utilizados:

- El estado del arte actual.
- Las barreras y los aceleradores de la e-inclusión.
- ¿A quién afectan las brechas digitales (colectivos)?
- ¿Cuáles son los riesgos que conlleva la existencia de brechas digitales?
- ¿Cómo podemos mejorar la situación actual?
- ¿Cuáles son las prioridades y las necesidades?
- ¿Y cuáles son las oportunidades que nos brinda la situación actual?
- ¿Quiénes son los agentes que deben participar en esta mejora?
- ¿Por qué nos preocupa?
- ¿Posible situación de sobreexclusión y sobreinclusión?

A continuación se muestran los 4 mapas mentales resultantes de la suma de las ideas obtenidas del trabajo en grupo en este primer foco:

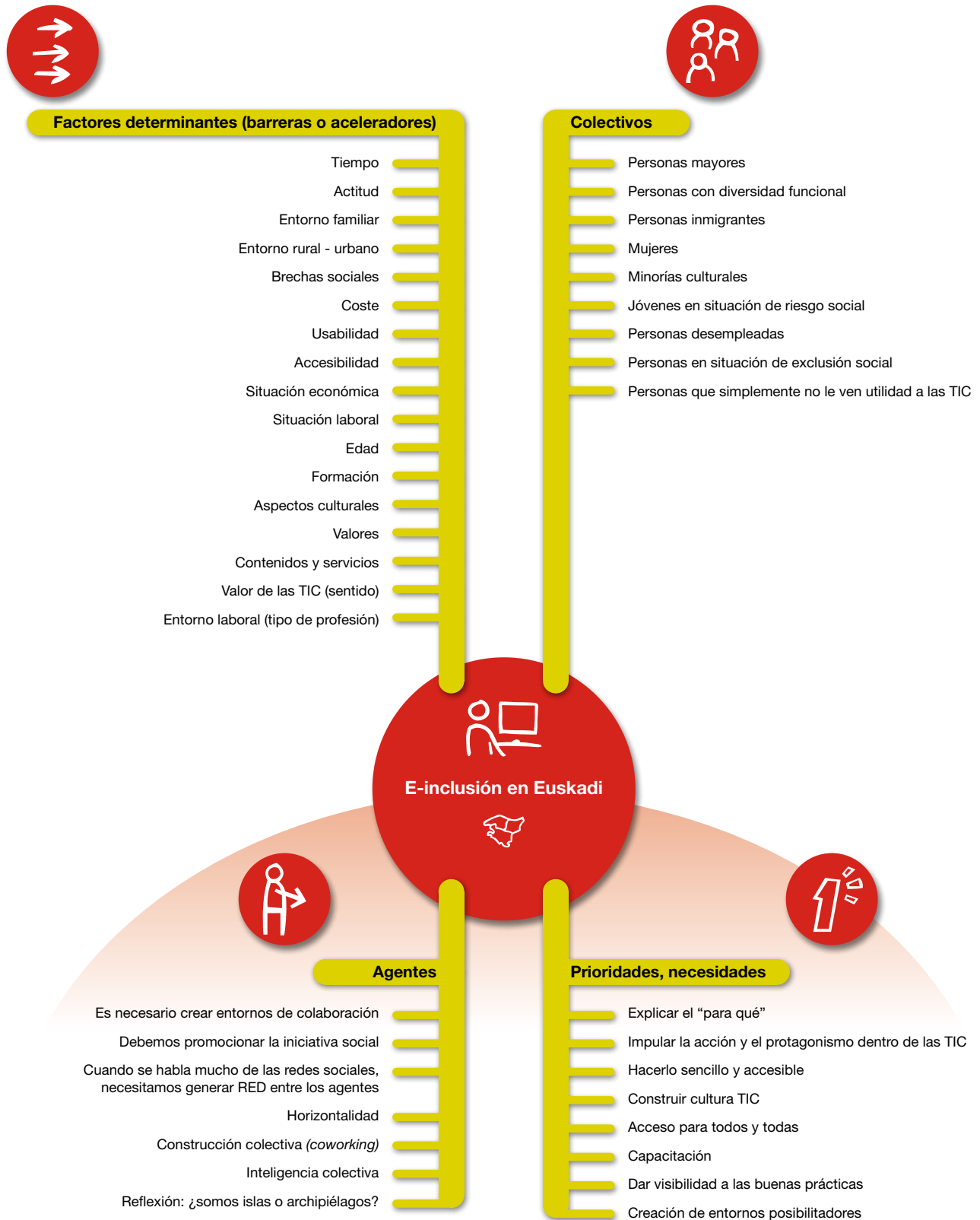
(Ilustración 124)

Mapa mental del grupo 1



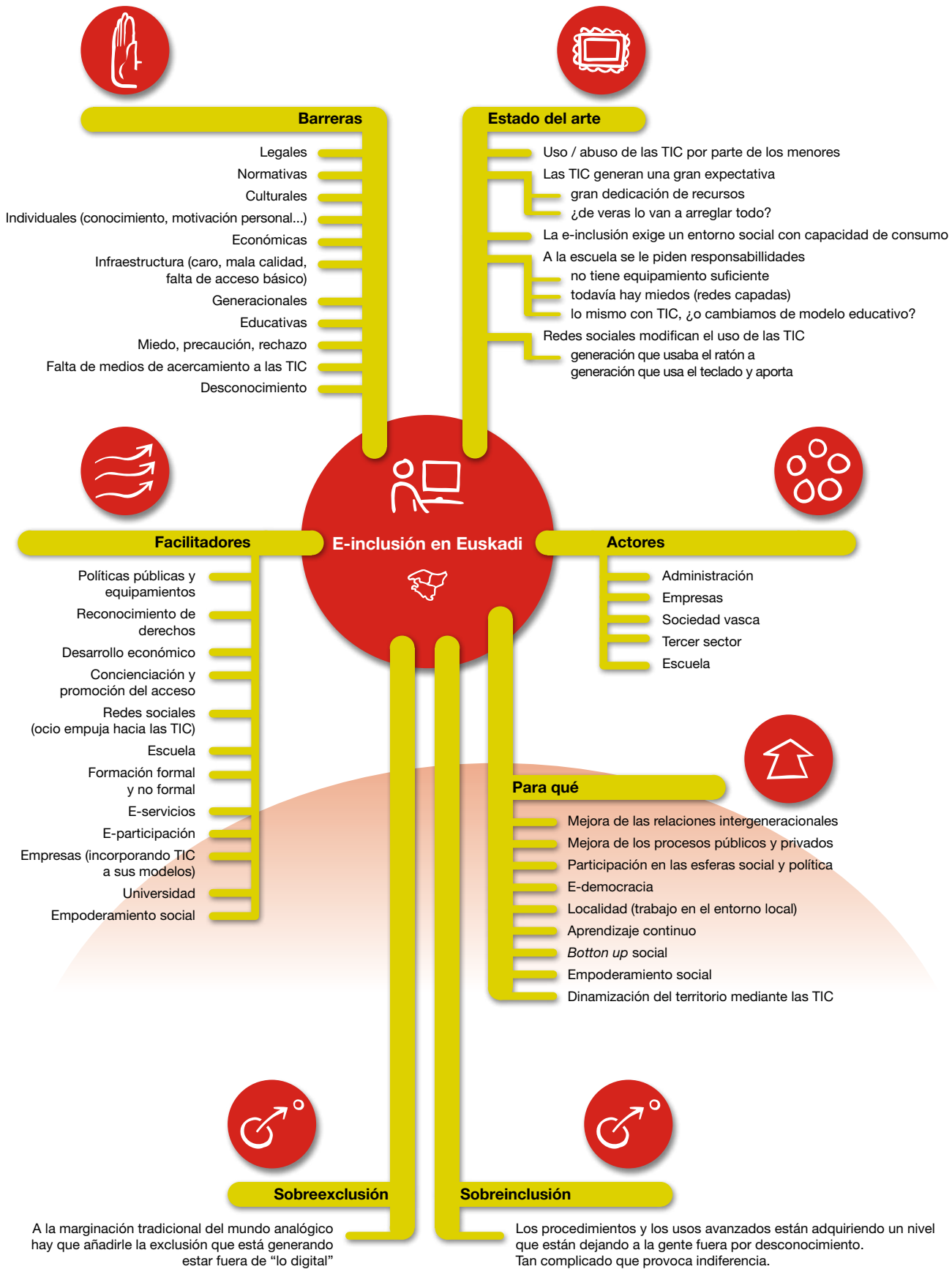
(Ilustración 125)

Mapa mental del grupo 2



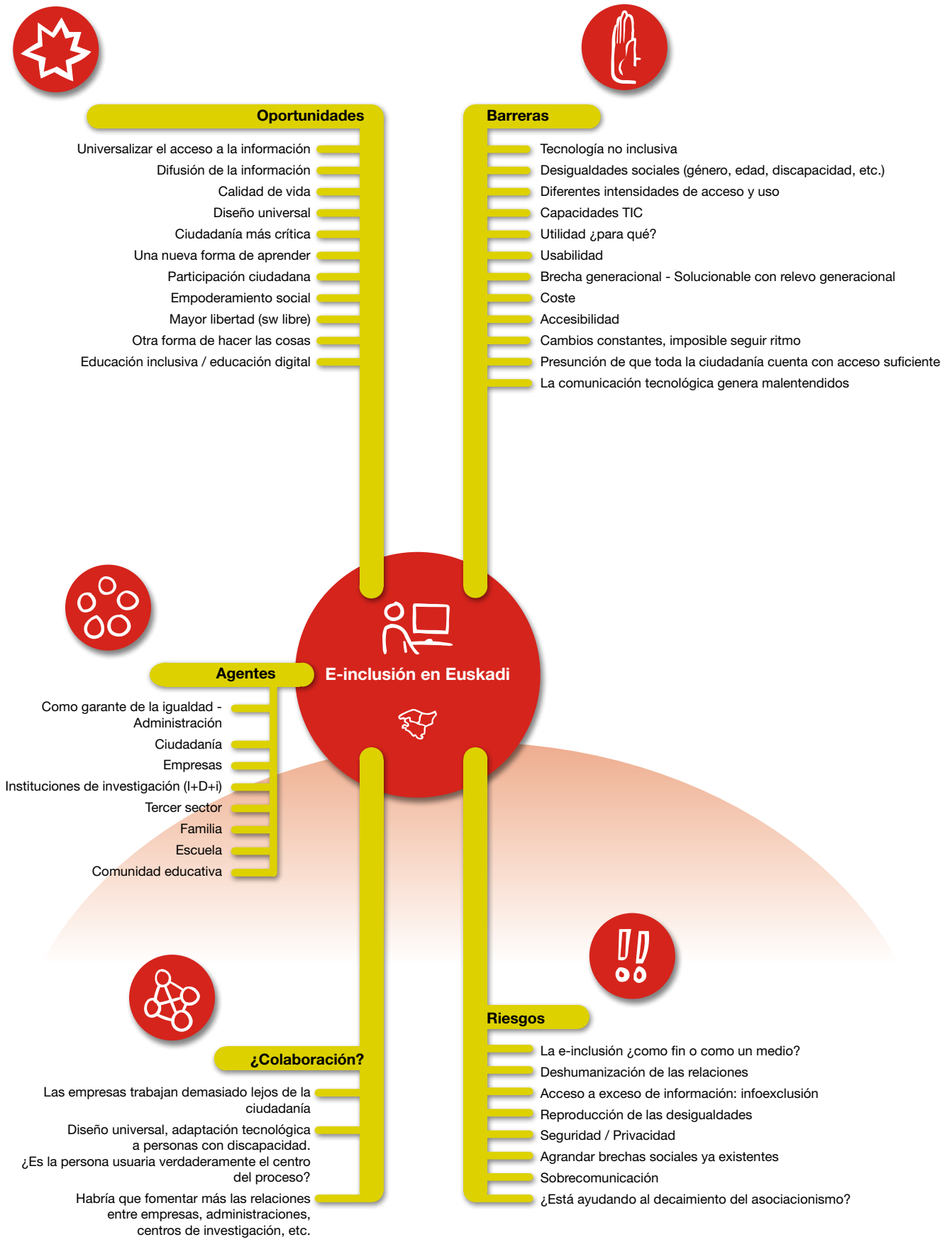
(Ilustración 126)

Mapa mental del grupo 3



(Ilustración 127)

Mapa mental del grupo 4



Estrategias para la mejora de la apropiación de las TIC por la ciudadanía

Una vez que las mesas de trabajo habían abordado el análisis sobre la e-inclusión en Euskadi, invitamos a las personas participantes a conversar sobre las posibles estrategias de mejora de la apropiación de las TIC por la ciudadanía.

Para ello, fueron utilizadas dos técnicas de dinamización:

- **Círculo de oportunidades**⁷⁶: se trata de una técnica que nos ayuda a crear conexiones absurdas, diferentes a las que normalmente realizamos, que conseguimos al “conectar” aleatoriamente una serie de palabras denominadas “atributos”.
- **Sombreros de Edward de Bono**: organizadas las personas participantes por grupos de trabajo –de no más de 4 personas– se asigna a cada grupo un sombrero, cuyo color (y, por tanto, características del mismo) definirán el “rol” o perspectiva que han de tomar sus miembros a la hora de analizar las ideas que han sido obtenidas a través de la técnica del “círculo de oportunidades”.

A continuación se detallan las principales conclusiones obtenidas en las mesas de trabajo en clave de estrategias para la mejora de la apropiación de las TIC por la ciudadanía:

- Son necesarios **procesos y estrategias TIC colaborativas**, duraderas, sostenibles, no puntuales, basadas en lo aprendido y experimentado.
- Debemos racionalizar, evitar duplicidades.
- Impulsar el uso de herramientas que no supongan costes altos ni adicionales, que todo el mundo pueda acceder a ellas.
- Se apunta a la necesidad de fortalecer el liderazgo institucional que **garantice el acceso a las TIC** para toda la ciudadanía:
 - Mínimo equipamiento doméstico (ayudas a la adquisición de este), que incluya el acceso universal.
 - Acceso gratuito, libre a Internet y TIC. Conectividad como derecho.
 - Fomento uso de software libre/abierto.
- Garantizar una **estabilidad presupuestaria** que permita la sostenibilidad de iniciativas y buenas prácticas en marcha.
- Fomento de **canales TIC para relaciones AA.PP.-Ciudadanía-Empresas**.
- Formación para el **trabajo en red**, dirigida tanto a la organización como a la población.
- Creación de redes de colaboración a través de las TIC para trabajar en la erradicación de las brechas sociales.
- Compartir para enriquecer y adherir. **Inteligencia colectiva**. Potenciar la conexión: asociacionismo, colectivos/grupos sociales. Generar sinergias.
- Continuar avanzando para incrementar el impacto de las TIC en la **calidad de vida**:

- Impulsar hábitos saludables a través de TIC.
- Promover el envejecimiento activo
- Impulsar redes profesionales del sector sanitario:
 - Red local de datos sobre tratamientos médicos, dirigida a profesionales del sector.
 - E-health. Aplicaciones para pacientes (por ejemplo, crónicos o que padecen enfermedades largas), utilizando las TIC para la cooperación e intercambio de experiencias entre pacientes.
- Redes sociales de ocio, deportivas, relacionadas con nuestro tiempo libre, que animen a la participación y uso de las TIC.
- **Estandarización** de aplicaciones. Mejorar su **usabilidad** para poder participar a través de ellas:
 - Compatibilidad en todo, incluso en el lenguaje, entre diferentes modelos de una misma tecnología.
 - Homogeneidad en las cosas comunes, facilitando así las cosas al usuario.
- Aprovechar tiempos muertos para la **participación**: paradas de autobús, estaciones de tren, etc., que permitan acercar las TIC a la ciudadanía.
- Trabajar las TIC desde la **innovación**, como fuente de oportunidades: laborales, sociales, de acceso a información.
- TIC para impulsar estrategias y procesos participativos avanzados, diferentes, innovadores, para todos y todas.
- Creación de foros de participación estables.
- Puesta en marcha de procesos participativos avanzados en la búsqueda de propuestas, en los que se busque:
 - Consensuar el porqué y para qué de la participación.
 - La eficiencia en los resultados.

La e-participación en Euskadi

El tercero de los focos debatidos en las mesas de trabajo se trabajó a través de la técnica de las cajas de pensar y compartir. Esta técnica nos permite listar y compartir, en una caja de cartón, aquellos factores que entendemos que ejercen como impulsores o barreras de la e-participación en Euskadi, así como el calado social que percibimos que está teniendo y las prioridades de cara a su mejora. A través de su exposición al grupo, y de un filtrado que se realiza mediante consenso, se van depurando las ideas hasta llegar a la construcción de una única caja de pensar sobre la e-participación en la que se concentran las:

- Percepciones.
- Fortalezas.
- Debilidades.
- Prioridades.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en cada uno de estos análisis.

Percepciones

Las percepciones sobre la e-participación por parte de las personas participantes en las mesas de trabajo se podrían agrupar en dos grandes grupos (percepciones positivas y percepciones negativas):

⁷⁶ Michalko, Michael, Thinkertoys (2006): A handbook of creative-thinking techniques, Second Edition, Ten Speed Press, Toronto.

Percepciones positivas

- Necesitamos especializarnos, mirar fuera.
- Cambios y oportunidades de cara al futuro. Nuevas formas de hacer.
- La e-participación representa una nueva exigencia a la clase política y a la Administración pública.
- La implicación de las TIC en la participación supone un enriquecimiento del proceso.
- La e-participación pone en valor una mayor implicación, participación y localización, cercanía de las organizaciones.
- Ausencia de conceptualización social sobre la e-participación. Es necesario definir para qué, qué me aporta, cómo participar. Es buen momento para hacerlo.
- Hay interés y ganas. No hay vuelta atrás.
- Avanza lento... pero avanza.

Percepciones negativas

- La brecha digital aumentará entre los más desfavorecidos.
- Escasa credibilidad en las instituciones.
- La e-participación como *trending topic*..., pero hay confusión. ¿Fuegos artificiales?
- Es secundario. No interesa en exceso. Vivimos bien. Las prioridades son otras.
- Participación por interés político - lejano a intereses sociales.
- ¿Nos venden humo?
- Percepción en una parte de la ciudadanía de que esto de la e-participación es futuro, no presente.
- No se quieren asumir responsabilidades.
- Miedo a lo desconocido. Negativismo hacia las TIC por la ciudadanía (falta de confianza, seguridad, privacidad...).
- Coste caro (el acceso a las TIC todavía sigue teniendo un **coste elevado**, comparando las tarifas de banda ancha, por ejemplo, con otros países europeos).

Fortalezas

- Existe apoyo institucional.
- Colaboración entre AA.PP. Facilita la participación.
- Existe cierta cultura de participación, voluntad de participar. Se vive el "es posible".
- Existen los medios, canales: plataformas, redes. Fuerte implantación de estas.
- Ciudadanía activa: se exige más democracia y más transparencia.
- Ya hay experiencias, buenas prácticas y referentes de lo que puede funcionar y lo que no.
- Nuevo momento político de Euskadi.
- Nos permite aportar la visión de nuestro colectivo y darla a conocer.
- Tradición de la sociedad vasca como sociedad activa. Cultura asociativa.
- Posibilidad de aprovechar la sensibilización para generar flujo horizontal.
- Participación como valor añadido para las organizaciones.
- Se puede trabajar la participación a través de la formación a la ciudadanía.

Debilidades

- Sociedad civil débil.
- Participamos para tirarnos trastos.
- Está de moda, pero ¿qué es participar realmente? ¿Para qué nos sirve?
- Escaso retorno de la participación.
- No hay herramientas de participación local, la más cercana.
- Falta confianza. Prejuicios. Miedos. Pudor.
- La participación no está satisfaciendo todas las expectativas.
- Requiere tiempo, dedicación en las organizaciones. Nos quedamos en la burocracia.
- Desánimo generalizado por la crisis.
- Experiencias fallidas. Disonancia entre lo que se dice y hace.
- Desconocimiento de la e-participación entre quienes hacen escaso uso de TIC.

Prioridades

Vistas las percepciones, fortalezas y debilidades, le pedimos a nuestras expertas y expertos que piensen en cómo debemos trabajar la e-participación en Euskadi. Para ello, deberían tratar de pensar en clave de prioridades, aquello por lo que creen que es fundamental comenzar, y hacerlo cuanto antes. Este es el resumen de las prioridades consensuadas por los grupos:

- Transparencia y cuidar el retorno de la participación ya en marcha:
 - La Administración como HUB, impulsando redes de participación.
 - Participación deliberativa y resolutive (frente al modelo informativo actual).
 - Modelos sociales diferentes, tanto de gobernanza como de cohesión social.
- Definir qué es participación - para qué sirve.
- Dotarla de marco legal y de políticas claras. Más extensión de las TIC.
- Formar e informar.
- Socializar, difundir. Fomentar la cultura participativa. Motivar al uso.
- Una e-participación basada en contenidos de interés, atractivos.
- Mejorar el acceso como derecho y la dotación de medios.
- Utilidad local. Participación desde ayuntamientos, desde lo + cercano
- Recuperar el espacio público.
- Participación basada en la experiencia de usuario.
- Trabajar colaborativamente: personas - agentes - Administración.
- Modelo claro de participación = contrato social.
- Al alcance de todos - también de colectivos excluidos. Dar voz a quien no la tiene.
- Educar en la e-participación, desde los centros educativos, tanto a alumnado como profesorado.

- Adquisición de competencias digitales: e-skills, asociadas a combatir otras brechas (sociales).
- Cuidar de forma especial la accesibilidad ¿Son accesibles las herramientas que se están poniendo a disposición de la ciudadanía?
- Dar a conocer experiencias de éxito: aprovechar lo que ya existe.

El fomento de la participación ciudadana en Euskadi

El cuarto de los focos, dedicado a las estrategias de fomento de la participación ciudadana, fue trabajado a través de la técnica de las analogías. Dicha técnica se basa en el establecimiento de relaciones de semejanza entre palabras que aparentemente no la tienen. Este proceso facilita la búsqueda de relaciones, paralelismos y la asociación de ideas a partir del trabajo avanzado en los focos de análisis anteriores. Es también una herramienta ideal para la obtención de gran número de ideas en un periodo de tiempo reducido.

A continuación se muestra el resumen de las ideas generadas en clave de “Estrategias para el fomento de la participación en Euskadi”:

- Participación = **democratización**, herramienta para todos.
 - Apuesta institucional clara.
 - Apuesta educativa fuerte (formal y no formal).
 - Se requieren grandes inversiones.
 - Políticas públicas decididas e implicación de la ciudadanía.
 - Impulso software libre.
 - Papel de la Administración como HUB, no para centralizar, sino para compartir información.
 - Gobierno no debe dirigir la participación.
 - Basada en aplicaciones informáticas para el ejercicio de las libertades.
 - Nacionalización de la industria informática.
- La solución debe venir de las personas (“las personas son las que están más cerca del problema, por lo que lo están también de la solución”).
- Sistema mixto de participación, generado a través de políticas públicas transversales y de una cultura de la participación.
- Participación **de todas las personas** en los procesos, decidiendo necesidades y prioridades a través de redes.
- Necesidad de **diseñar la participación**, tener un método, generando un sistema claro y un marco legal facilitador (la ciudadanía tiene que ser un actor clave en dicho proceso de diseño).
- Objetivos claros, planificados y **con retorno** de resultados.
- Innovar en la participación es dotarla de **utilidad**. Por ello, la e-participación debe:
 - Ser popular, educada y sencilla de usar.
 - Dar respuesta rápida a necesidades de la sociedad.
 - Construirse sobre lo ya hecho.
 - Centrarse en la persona, en sus demandas y necesidades. Buscar temas cotidianos, sobre los que todo el mundo pueda participar con su opinión.
 - Unir colectivos, personas de diferentes ámbitos, sus intereses y dar respuesta a sus necesidades.
- Debe haber “**animadores de la participación**”:
 - Buscar referentes en participación (un Steve Jobs de la participación).
 - Impulsar la participación mediante contenido y formato interesante, con un envoltorio atractivo.
 - Premiar, reconocer la participación, a quienes la practican.
 - Impulsar adherencia a los movimientos de e-participación.
- **Impulsar espacios** más informales, dinámicos, marcados por la tarea. **Promover la participación a través de tecnologías más extendidas, como el teléfono móvil.**

Bibliografía

- 00:/ en asociación con NESTA y DESIGN COUNCIL CABE. *Compendium for the civic economy. What the Big Society should learn from 25 trailblazers*. Londres, mayo de 2011. Disponible en web: http://www.nesta.org.uk/assets/features/compendium_for_the_civic_economy.
- ABBATE, J. *Inventing the Internet*. MIT Press, 2000.
- ARNSTEIN, S. *A ladder of citizen Participation*. Jaip, 1967.
- Auditoría sobre participación de FEANTSA Y OSW. Informe financiado con cargo a fondos de la iniciativa comunitaria EQUAL y el FSE. *Involucrar a las personas sin hogar en la toma de decisiones que afectan a los servicios de los que son usuarios. Una visión de conjunto de las prácticas existentes entre las entidades que trabajan con este colectivo*. Bruselas, febrero de 2005. Disponible en web: <http://www.noticiaspsh.org/spip.php?article266>.
- AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ. *Análisis de la participación joven en Vitoria-Gasteiz*. Vitoria-Gasteiz, Euskadi, septiembre de 2011. Disponible en web: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/42514.pdf>.
- Budapest Convention on Cybercrime (CETS No. 185). <http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/185.htm>.
- CAPGEMINI, IDC, RAND EUROPE, SOGETI y DTI. *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmarking Measurement*. Diciembre de 2010. Disponible en web: <http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/url-direct/pdf-generator?tipoContenido=noticia&idContenido=2011022514430001>.
- CISCO. *The Cisco connected world technology report*. Septiembre de 2011. Disponible en web: <http://www.cisco.com/en/US/netsol/ns1120/index.html>.
- ¿Cómo puede evitarse la brecha en Internet para ricos y pobres? Recuperado el 29 de abril de 2012 en: http://internacional.elpais.com/internacional/2012/04/29/el-debate/1335717531_154429.html.
- Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data. Disponible en web: <http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/108.htm>.
- CRIADO, J. *¿Hacia una nueva manera de relación con la ciudadanía?* Revista TELOS (Cuadernos de Comunicación e Innovación). Editada por Fundación Telefónica, diciembre de 2011. Disponible en web: <http://www.te-los.es>.
- Declaration of the Committee of Ministers of the Council of Europe on protecting the dignity, security and privacy of children on the internet, adopted by the Committee of Ministers on 20 February 2008. [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Decl\(20.02.2008\)&Language=lanEnglish&Ver=0001&Site=COE&BackColorInternet=9999C&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75%20](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=Decl(20.02.2008)&Language=lanEnglish&Ver=0001&Site=COE&BackColorInternet=9999C&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75%20).
- Declaration of the Committee of Ministers on freedom of communication on the Internet, adopted by the Committee of Ministers on 28 May 2003. <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=37031&Site=CM&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383>.
- Declaration by the Committee of Ministers on Internet governance principles, adopted by the Committee of Ministers on 21 September 2011. <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1835773&Site=CM&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383>.
- Declaration of the Committee of Ministers on the protection of freedom of expression and freedom of assembly and association with regard to privately operated Internet platforms and online service providers, adopted by the Committee of Ministers on 7 December 2011. <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1883671&Site=CM>.
- Declaration by the Committee of Ministers on the protection of freedom of expression and information and freedom of assembly and association with regard to Internet domain names and name strings, adopted by the Committee of Ministers on 21 September 2011. <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1835805&Site=CM&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383>.
- El Consejo de Europa pone en marcha una estrategia de gobernanza en Internet. Recuperado en marzo de 2012 en: <http://www.computing.es/internet/noticias/1058302001901/consejo-europa-pone-marcha-estrategia.1.html>.
- ENTER IE. *1er informe. Inhibidores de uso de las TIC en la sociedad española*. Madrid, julio de 2007. Disponible en web: http://www.osimga.org/export/sites/osimga/gl/documentos/d/ogsi/doc_ext/ambito_estatal/inhibidores_de_uso_tic_en_sociedad_espanola_telefonica_2007.pdf.
- EUDEL. *eGobernanza, participación ciudadana e innovación*. Euskadi, 2010. Disponible en web: www.eudel-ail.net/ail/descargarDocDocumento.do?iddocumento=31.
- EUDEL. *Guía Práctica. ¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad?* Euskadi, 2009. Disponible en web: http://www.eudel.net/es/publicaciones/libros/guia_practica___como_realizar_un_proceso_participativo_de_calidad.
- EUROPEAN ANTI POWERTY NETWORK. *Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social*. Madrid, octubre de 2009. Disponible en web: <http://www.eapn.es/index.php/publicaciones/propias-de-eapn/215-guiaparticipacion>.
- EUROPEAN COMMISSION. *Co-creating smart cities of the future: a glimpse of the Future Internet Assembly*. Mayo, 2012. Disponible en web: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/blog/co-creating-smart-cities-of-the-future-a-glimpse-of-the-future-internet-assembly>.

- EUROPEAN COMMISSION. *Digital Agenda Scoreboard 2011. Pillar 7: ICT enabled benefits for EU society: e-government*. Europa, 2011. Disponible en web: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/index_en.htm.
- EUROPEAN COMMISSION. *European e-participation Summary Report*. Reino Unido, 2009. Disponible en web: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=5670&utm_campaign=isp&utm_medium=rss&utm_source=newsroom&utm_content=tpa-105.
- EUROPEAN COMMISSION. *I2010 High Level Group. Benchmarking Digital Europe 2011-2015, a conceptual framework*. Octubre, 2009. Disponible en web: <http://ictlogy.net/works/reports/projects.php?idp=1498>.
- European Dialogue on Internet Governance 2011: messages from Belgrade. http://www.guarder.net/eurodig/2011/MsgsFromBelgrade_eurodig2011_FIN_EN_1.pdf.
- EUSTAT. *Encuesta sobre la Sociedad de la Información a familias de la CAE 2012. Nota de prensa*. Mayo, 2012. Disponible en web: http://www.eustat.es/elementos/ele0008900/ti_Mas_de_medio_millon_de_hogares_de_la_CA_de_Euskadi_tiene_conexion_a_Internet_en_2012/tema_15/tipo_1/not0008979_c.html#axzz1vzcC5yLO.
- EVERIS. *Indicador de la Sociedad de la Información (ISI)-Everis/IESE*. España, junio de 2011]. Disponible en web: <http://www.everis.com/spain/es-ES/sala-de-prensa/biblioteca/Paginas/biblioteca.aspx>.
- FEDERACIÓN ANDALUZA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. *Guía Práctica para la implementación de la participación ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía: Estrategias para la Acción*. Andalucía, 2010. Disponible en web: http://www.famp.es/famp/programas/seminarios_cursos_jornadas/enlaceportada.htm.
- FREIRE, J. *Brechas digitales, apropiación y educación. NÓMADA. Reflexiones personales e información sobre la sociedad y el conocimiento abiertos*. Recuperado el 17 de noviembre de 2008 de: <http://nomada.blogs.com/jfreire/2008/11/brechas-digitales-apropiaci%C3%B3n-y-educaci%C3%B3n.html>.
- FREIRE, J. (4 de agosto de 2011). *¿Qué es la tecnología social? NÓMADA. Reflexiones personales e información sobre la sociedad y el conocimiento abiertos*. Recuperado el 4 de agosto de 2011 de: <http://nomada.blogs.com/jfreire/2011/08/qu-es-la-tecnologa-social.html>.
- FTU - FOUNDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ. *The Second order digital divide*. Bélgica, marzo de 2010. Disponible en web: <http://www.ftu-namur.org/publications/index.html>.
- FUNDACIÓN CTIC CT. *Políticas de uso de servicios de participación ciudadana en el contexto de las Administraciones Públicas*. Gijón, diciembre de 2009. Disponible en web: http://www.fundacionctic.org/sites/default/files/null/polxticas_uso_aa_pp.pdf.
- FUNDACIÓN ESPLAI. *Ciudadanía e Inclusión Social. El Tercer Sector y las políticas públicas de acción social*. Cataluña, diciembre de 2010. Disponible en web: <http://www.fundacionesplai.org/pdf/LibroCiudadaniaInclusionSocial.pdf>.
- FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA. *El ePaciente y las redes sociales*. España, mayo de 2011. Disponible en web: <http://fundacion.vodafone.es/fundacion/es/conocenos/difusion/publicaciones/publicaciones/el-epaciente-y-las-redes-sociales/>.
- FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA. *Los mayores ante las TIC. Accesibilidad y Asequibilidad*. España, 2010. Disponible en web: <http://www.vodafone.es/fundacion/es/conocenos/difusion/publicaciones/publicaciones/los-mayores-ante-las-tic-accesibilidad-y/>.
- GENERALIDAD DE CATALUÑA. *Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña*. Cataluña, junio de 2010. Disponible en web: <http://www.gencat.cat/xarxessocials/es/guia-usos-estil.html>.
- GOBIERNO VASCO. *Cien propuestas para Avanzar en el Bienestar y el Buen Trato a las personas que envejecen. Bases para un plan de acción*. Euskadi, septiembre de 2011. Disponible en web: http://www.irekia.euskadi.net/assets/a_documents/1489/100_propuestas_para_avanzar.pdf?1317378358.
- GOBIERNO VASCO. *Claves para afrontar la inclusión digital*. Euskadi, diciembre de 2009. Disponible en web: <http://www.euskadinnova.net/es/enpresa-digitala/publicaciones/claves-para-afrontar-inclusion-digital-estudio-etnografico/1553.aspx>.
- GOBIERNO VASCO. *Estudio sobre las condiciones de vida de las personas mayores de 60 años en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz, 2011. Disponible en web: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentacion/biblioteca/registro.htm?id=58021>.
- GOBIERNO VASCO. *Guía de usos y estilo en las Redes Sociales*. Euskadi, 2011. Disponible en web: <http://www.irekia.euskadi.net/es/news/6717>.
- GOBIERNO VASCO. *Informe Estudio Menores y Nuevas Tecnologías. Hábitos de uso y percepción de riesgos*. Euskadi, 2010. Disponible en web: http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/nota_prensa/rp_estudio_menores_nt/es_eri/adjuntos/dossier_mytc.pdf.
- GOBIERNO VASCO. *Retratos de juventud 14. Cultura democrática*. Euskadi, febrero de 2011. Disponible en web: http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/noticia/gazteen_argazkiak_14/es_gazteen/adjuntos/10retratos14_es.pdf.
- GOBIERNO VASCO. *Retratos de juventud 15. Medios de Comunicación*. Euskadi, marzo de 2012. Disponible en web: http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.net/contenidos/informe_estudio/retratos_de_juventud_15/es_retrajuv15/adjuntos/11retratos15_es.pdf.
- HAMPTON, K y WELLMAN, B. *Netville On-line and Off-line*. Publicado en *American Behavioral Scientist*, Vol. 43 No. 3. Noviembre de 1999. Pp. 475-492. Estados Unidos, 1999. Disponible en web: <http://homes.chass.utoronto.ca/~khampton/papers/wired-abs8b.pdf>.
- HM GOVERNMENT. *Delivering Digital Inclusion. An Action Plan for Consultation*. London, 2008. Disponible en web: <http://www.communities.gov.uk/publications/communities/deliveringdigitalinclusion>.

- IAB SPAIN RESEARCH. *III Estudio sobre Redes Sociales en Internet*. España, noviembre de 2011. Disponible en web: <http://www.iabspain.net/ver.php?mod=noticias&identificador=123>.
- Igualdad mujeres hombres. Cifras de la Igualdad en Euskadi 2011. Recuperado el 4 de mayo 2012 en: <http://blogak.arteko.net/agiriberriak/2012/05/04/4715/>.
- IMERSO. *Un perfil de las personas mayores en España 2012. Indicadores estadísticos básicos*. España, 2012. Disponible en web: <http://www.imersomayores.csic.es/estadisticas/indicadores/indicadoresgenerales/indicadoresbasicos/2012/index.html>.
- INNOBASQUE, AGENCIA VASCA DE LA INNOVACIÓN. *Euskadi envejece. Innobasque en el ámbito del envejecimiento activo y saludable*. Bizkaia, 2011. Disponible en web: <http://www.innobasque.com/home.aspx?tabid=1058&idElementoBiblioteca=179>.
- INSTITUTE FOR PROSPECTIVE TECHNOLOGICAL STUDIES. *ICT and youth at risk. How ICT-driven initiatives can contribute to their socioeconomic inclusion and how to measure it. Workshop Conclusions, Sevilla, 2-3 noviembre de 2009*. Europa, julio de 2010. Disponible en web: <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=3459>.
- INSTITUTE FOR PROSPECTIVE TECHNOLOGICAL STUDIES. *ICT for the social and economic integration of migrants into Europe*. Europa, 2011. Disponible en web: <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=4019>.
- KEAMS, I.; BEND, J.; y STEM, B. *E-participation in Local Government*. Institute for Public Policy Research, Londres, 2002. Disponible en web: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038370.pdf>.
- LATITUDE. *Children's future request for computers and the Internet*. 2011. Disponible en web: <http://www.latd.com/#kids>.
- MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD. *Estrategia española sobre discapacidad 2012-2020*. Madrid, 2011. Disponible en web: <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/26112/8-4-1/estrategia-espanola-sobre-discapacidad-2012-2020.aspx>.
- MOSSBERG, K.; TOLBERT, C.J.; y McNEAL, R.S. *Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation*. MIT PRESS, 2008.
- NACIONES UNIDAS. *E-Government Survey 2010. Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. Nueva York, septiembre de 2010. Disponible en web: <https://unp.un.org/Details.aspx?pid=21041>.
- NACIONES UNIDAS. *Informe del Relator Especial sobre la promoción y la protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión*. Nota del Secretario General Frank La Rue en el Sexagésimo sexto período de sesiones, tema 69 b del programa provisional "Promoción y protección de los derechos humanos: cuestiones de derechos humanos, incluidos otros medios de mejorar el goce efectivo de los derechos humanos y las libertades fundamentales". Agosto de 2011. Disponible en web: http://ap.ohchr.org/documents/dpage_s.aspx?m=85.
- OBSERVATORIO ACCESIBILIDAD TIC DISCAPNET. *Accesibilidad de Plataformas de Redes Sociales*. Madrid, diciembre de 2010. Disponible en web: http://www.discapnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/Observatorio_infoaccesibilidad/informesInfoaccesibilidad/Paginas/AccesibilidaddePlataformasdeRedesSociales.aspx.
- OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. *La Administración Pública a juicio de los ciudadanos: satisfacción con los servicios, valoración del gasto, confianza en los empleados públicos y actitudes hacia la e-administración*. España, 2011. Disponible en web: <http://www.lamoncloa.gob.es/nr/rdonlyres/59435c5d-3747-41c5-bbc3-838e46cd40f2/0/aeval.pdf>.
- OBSERVATORIO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. *Requisitos básicos que deben cumplir los procesos de participación infantil en el ámbito municipal*. Oviedo, julio de 2011. Disponible en web: http://www.observatoriodelainfanciadeasturias.es/noticia_participacioninfantil.
- OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR DE BIZKAIA. *La participación de las personas destinatarias en las organizaciones del tercer sector. Reflexiones desde EAPN Euskadi y FEVAS*. Bizkaia, mayo de 2011. Disponible en web: <http://www.3sbizkaia.org>.
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Indicadores de Seguimiento de la Sociedad de la Información en Europa*. España, noviembre de 2011. Disponible en web: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/indicadores>.
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Informe del Sector de las Telecomunicaciones, las Tecnologías de la Información y los Contenidos en España 2010. Edición 2011*. España, 2011. Disponible en web: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/Datos%20del%20Sector%20TIC>.
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *La Sociedad en Red 2010. Informe Anual. Edición 2011*. España, 2011. Disponible en web: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes?cat=34>.
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Las Redes Sociales en Internet*. España, diciembre de 2011. Disponible en web: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/estudio-sobre-el-conocimiento-y-uso-de-las-redes-sociales-en-espa%C3%B1>.
- OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Las TIC en el Sistema Nacional de Salud. Edición 2010*. España, 2010. Disponible en web: <http://www.red.es/publicaciones/articulos/id/4519/informe-las-tic-el-sistema-nacional-salud-2010.html>.

- OBSERVATORIO VASCO DE LA JUVENTUD. *Datos sobre el consumo de Internet entre las personas jóvenes de la CAPV*. Mayo de 2012. Disponible en web: http://www.gazteaukera.euskadi.net/r58-7657/es/contenidos/noticia/berria_internet/es_internet/internet.html.
- OCDE. *Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE*. París, 2010. Disponible en web: http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf.
- OCDE. *OECD Guide to Measuring the Information Society 2011*. 2011. Disponible en web: http://www.oecd.org/document/22/0,3746,en_2649_34449_34508886_1_1_1_1,00.html.
- OCU. *¿Nos gustan los trámites? Encuesta para medir la experiencia y satisfacción de los clientes*. 2012. Disponible en web: <http://www.ocu.org/consumo-familia/nc/noticias/nos-gustan-los-tramites-577414>.
- Online Neighbourhood Networks Study | Networked Neighbourhoods. (s.f.). Recuperado el 15 de octubre 2011 en: http://networkedneighbourhoods.com/?page_id=409.
- ONU-HABITAT. *Inclusión Social*. (Textos). Disponible en web: http://www.onuhabitat.org/index.php?option=com_docman&Itemid=69.
- PEW INTERNET AND AMERICAN LIFE PROJECT. *The new landscape for civics and politics (especialmente en móvil)*. Estados Unidos, diciembre de 2011. Disponible en web: <http://www.pewinternet.org/Presentations/2011/Dec/GeekNetNYC.aspx>.
- PINDADO SÁNCHEZ, F. *La participación ciudadana en el ámbito local*. Ejemplar facilitado por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias a la Federación Española de Municipios y Provincias. Disponible en web: <http://www.famp.es/famp/publicaciones/ficheros/2004grupo12.pdf>.
- Recommendation [CM/Rec\(2009\)5](#) of the Committee of Ministers to member states on measures to protect children against harmful content and behaviour and to promote their active participation in the new information and communications environment, adopted by the Committee of Ministers on 8 July 2009. [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec\(2009\)5&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75%20](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec(2009)5&Language=lanEnglish&Ver=original&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75%20).
- Recommendation [CM/Rec\(2011\)7](#) of the Committee of Ministers to member states on a new notion of media, adopted by the Committee of Ministers on 21 September 2011. [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec\(2011\)7&Language=lanEnglish&Ver=original&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec(2011)7&Language=lanEnglish&Ver=original&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383).
- Recommendation [CM/Rec\(2011\)8](#) of the Committee of Ministers to member states on the protection and promotion of the universality, integrity and openness of the Internet, adopted by the Committee of Ministers on 21 September 2011. <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1835707&Site=CM&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383>.
- Recommendation [CM/Rec\(2010\)13](#) of the Committee of Ministers to member states on the protection of individuals with regard to automatic processing of personal data in the context of profiling, adopted by the Committee of Ministers on 23 November 2010. [https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec\(2010\)13&Language=lanEnglish&Ver=original&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec(2010)13&Language=lanEnglish&Ver=original&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383).
- REIG HERNÁNDEZ, D. (25 de diciembre 2010). *9 tendencias en 2011 (o más allá)*. Recuperado el 2 de octubre de 2011 de: <http://www.dreig.eu/capazon/2010/12/25/tendencias2011/>.
- REIG HERNÁNDEZ, D. *Disonancia cognitiva y apropiación de las TIC*. Revista TELOS (Cuadernos de Comunicación e Innovación). Editada por Fundación Telefónica, Enero-Marzo de 2012. Disponible en web: <http://www.telos.es>.
- Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue. Ver A/HRC/17/27. <http://www.ohchr.org/EN/Issues/FreedomOpinion/Pages/OpinionIndex.aspx>.
- Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie. Ver A/HRC/17/31. <http://www.ohchr.org/EN/Issues/TransnationalCorporations/Pages/Reports.aspx>.
- SASSEN, S. *Una sociología de la globalización*. Katz Editores, 2007.
- Un Internet para ricos y otro para los demás. Recuperado el 29 de abril de 2012 en: http://internacional.elpais.com/internacional/2012/04/29/actualidad/1335676157_529701.html.
- UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES. *Partnership para la medición de las TIC para el desarrollo. Indicadores clave sobre TIC, 2010*. Suiza, 2010. Disponible en web: http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICT_CORE-2010-PDF-S.pdf.
- UZELAC, A. *La cultura digital, un paradigma convergente donde se unen la tecnología y la cultura: desafíos para el sector cultural*. En Pau ALSINA (coord.). De la digitalización de la cultura a la cultura digital (dossier en línea). Digithum no 12, UOC. Disponible en web: <http://digithum.uoc.edu/ojs/index.php/digithum/article/view/n12-uzelac/n12-uzelac-esp>.
- XUNTA DE GALICIA. *O uso das TIC para a integración laboral das persoas con discapacidade na empresa galega*. Santiago de Compostela, Galicia, 2011. Disponible en web: http://www.osimga.org/export/sites/osimga/gl/documentos/d/20111202_osimga_informe_discapacidade.pdf.
- XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, 2009, Sevilla: *los derechos de la ciudadanía y las tecnologías de la información y la comunicación*. Disponible en web: <http://www.defensordelpuebloandaluz.es/content/xxiv-jornadas-de-coordinaci%C3%B3n-de-defensores-del-pueblo>.

Publicaciones del Ararteko



Publicaciones del Ararteko

Informes extraordinarios

- **Los calabozos.** Centros de detención municipales y de la Ertzaintza. 1991.
- **Los psiquiátricos.** Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos. 1992.
- **Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca (1992-1993).** 1994.
- **Cinco años de la Institución del Ararteko en el País Vasco (1989-1994).** 1994.
- **Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco (1994-1995).** 1996.
- **Situación de las cárceles en el País Vasco.** 1996.
- **Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección.** 1997.
- **Intervención con menores infractores.** 1998.
- **Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra.** 1999.
- **La situación de los servicios sociales de base en la CAPV.** 1999.
- **Atención comunitaria de la enfermedad mental.** 2000.
- **La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV.** 2001.
- **Situación de la población temporera en Álava.** 2002.
- **La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV.** 2003.
- **Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.** 2003.
- **Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV.** 2003.
- **Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales.** 2005.
- **Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV.** 2005.
- **Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave.** 2006.
- **Convivencia y conflictos en los centros educativos.** 2006.
- **Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV.** 2007.
- **Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos.** 2008.
- **Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social.** 2008.
- **Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi.** 2009.
- **La transmisión de valores a menores.** 2009.
- **La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi.** 2009.
- **El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia.** 2010.
- **La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco.** 2010.
- **Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV.** 2011.
- **Infancias vulnerables.** 2011.
- **La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV.** 2011.
- **E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi.** 2013.

Informes anuales

- Volúmenes: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012.

Recomendaciones

- *Recomendaciones* 2002, 2003, 2004.

Otras publicaciones

- *Normas de redacción / Idatz arauak*. 1992.
- *Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional*. 1993.
- *Dichos y hechos / Esanak eta eginak*. Juan San Martín, Ararteko. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.

Facsímiles

- *Jaquin-bide Iritarautia* - 1820. Texto manuscrito inédito, en euskara, sobre la Constitución de Cádiz, adaptado para la enseñanza. 1991.
- *La Instituta* de Gayo. 1992. (De la primera edición española, Madrid, 1845).
- *De indis insularis. De iure belli*. Fray Francisco de Vitoria, 1993. (De la primera edición en Lyon, 1557).
- *Cartas sobre la policía*. Valentín de Foronda, 1998. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820).
- *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. Miguel de Lardizábal y Uribe, 2000. (De la primera edición en Madrid, 1786).
- *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. Manuel de Lardizábal y Uribe, 2001. (De la primera edición en Madrid, 1782).
- *Discursos inéditos*. Javier María de Munibe, 2002.
- *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. Rita de Barrenechea y otras autoras. 2006.

Colección de Derechos Humanos «Padre Francisco de Vitoria» (trabajos becados)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^a J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.
- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.
- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2006.
- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.
- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

Colección de Derechos Humanos «Francisco de Vitoria»

Foros de reflexión y participación

- *La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar*. 2007.
- *Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización*. 2008.
- *Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas*. 2011.

Jornadas

- *La actualidad de los derechos sociales*. 2008.
- *Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada*. 2009.
- *Los derechos sociales en tiempos de crisis* (CD-ROM). 2012.

Colección de Derechos Humanos «Juan San Martín» (trabajos becados)

- J. M. Septién. *Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada*. 2009.
- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados*. 2010.
- M. Arnosó, M. Mazkiaran, A. Arnosó, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Aritz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer. *Aplicación de los Derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco* (CD-ROM). 2012.

Materiales didácticos

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Materiales para la educación en Derechos Humanos* (E. Secundaria). 2000.
- Varias autoras (IPE). *Nuestros derechos* (E. Primaria). 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Los derechos humanos en juego* (E. Secundaria). 2001.
- Mugarik Gabe. CD *Sortuz / Generando*. 2004.
- Trabajos de alumnos. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- *CiberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. 2008.
- *Ventanas. Una Aventura REAL en un Mundo VIRTUAL. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red*. 2008.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos»

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos*. 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos*. 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías*. 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos*. 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro*. 2004.
- *Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto*. 2005.
- *El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI*. 2006.
- *La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. IV Foro de reflexión y participación ciudadana: La participación ciudadana: ¿ficción o realidad?* 2007.
- *Salud mental y derechos de las personas*. 2008.
- *Los sistemas de protección de la infancia y sus retos*. 2009.
- *Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal*. 2010.
- *Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública*. 2011.
- *Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas* (CD-ROM). 2012.



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net