

IJDL

International Journal of DIGITAL LAW



Derechos fundamentales, Servicios Sociales y nuevas tecnologías*

Fundamental rights, social services and new technologies

Maria Victòria Forn i Fernández^{1}**

¹Universitat Rovira i Virgili (Tarragona, Espanha)
maria victoria.forns@urv.cat
<https://orcid.org/0000-0001-5451-9914>

Elisa Alegre-Agís^{*}**

^{***}Universitat Autònoma de Barcelona (Barcelona, Espanha)
elisa.alegre@uab.cat
<https://orcid.org/0000-0003-3720-7163>

Como citar este artigo/How to cite this article: FORNS i FERNÁNDEZ, María Victòria; ALEGRE-AGÍS, Elisa. Derechos fundamentales, Servicios Sociales y nuevas tecnologías. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 5, n. 3, p. 13-40. DOI: 10.47975/digital.law.vol.5.n.3.fornsifernández.

- * La investigación de la que resulta este artículo fue financiada por el Departament de Drets socials de la Generalitat de Catalunya, en el marco del convenio con la Càtedra d'Inclusió Social de la Universitat Rovira i Virgili. Esta publicación es parte de la ayuda JDC2022-049803-I, financiada por MCIN/AEI/10.13039/501100011033 y por la Unión Europea "NextGenerationEU"/PRTR".
- ** Profesora agregada de Trabajo Social y Servicios Sociales en la Universitat Rovira i Virgili (URV) (Tarragona, España). Doctora en Antropología Social y Cultural por la Universitat Rovira i Virgili. Licenciada en Antropología Social y Cultural y Máster Universitario en Estudios Avanzados en Administración y Derecho Público por la URV. Diplomada en Trabajo Social por la Universitat de Barcelona (UB). Coordinadora del Grado en Trabajo Social de la Facultat de Ciències Jurídiques, codirectora de la Càtedra d'Inclusió Social y colaboradora de la Càtedra d'Estudis Jurídics Locals Màrius Viadel i Martin de la URV. Directora de la Revista de Treball Social (RTS) del Col·legi de Treball Social de Catalunya. Miembro del Grupo de Investigación en Antropología Social e investigadora. Investigadora de los proyectos I+D+i del Ministerio de Ciencia e Innovación PID2021-1225230B-100 Retos de la atención primaria en salud durante la pandemia de Covid-19: salud comunitaria y participación social (RETCOV) y PID2021-1229990B-I00 Necesidades de las hijas e hijos del feminicidio: una aproximación transdisciplinar a las consecuencias de la violencia de género en el contexto de la covid-19 (FEMMINOR). *E-mail:* maria victoria.forns@urv.cat.
- *** Investigadora postdoctoral Juan de la Cierva en el Departamento de Sociología de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) (Barcelona, España). Doctora en Antropología Médica y Salud Global, licenciada en Antropología Social y Cultural, Máster en Antropología Médica y Salud Internacional por la Universitat Rovira i Virgili (URV) y trabajadora social en la Universitat de València. Ha sido becaria predoctoral del Programa Martí-Franqués de ayudas a la investigación PDI por la URV y por Santander Iberoamérica en el Instituto de Ciencias Antropológicas de la Universidad de Buenos Aires. Ha participado en diversas investigaciones en salud mental, locura, historia de la psiquiatría, familia, cuidados, así como en salud en clave feminista y de género. Es miembro del Medical Anthropology Research Center, del Consejo de Edición de la Colección de Antropología Médica de Publicacions URV; del Institut Català d'Antropologia y del Grupo de Investigación LIS (Estudios sociales y de género sobre la corporalidad, la subjetividad y el sufrimiento evitable), de la UAB. *E-mail:* elisa.alegre@uab.cat.

Recebido/Received: 12.11.2024/November, 12th, 2024

Aprovado/Approved: 10.12.2024/December 10th, 2024

Resumen: Las tecnologías de la información y la comunicación han sido herramientas útiles para la humanidad toda vez que han servido para acercar a las personas y han abierto la ventana a un importante número de información, bienes y servicios; no obstante, su implementación no ha estado exenta de obstáculos y es que, si los usuarios de dichas tecnologías no cuentan con las herramientas y conocimientos necesarios pueden ser discriminados y excluidos. Tomando en cuenta ello, en este trabajo se analiza el impacto que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en la garantía constitucional de la prestación de los Servicios Sociales Básicos (SSB) y el disfrute efectivo de los derechos fundamentales.

Palabras-clave: Servicios sociales. Tecnología. Brecha digital. Derechos humanos. Tecnologías de la información y la comunicación.

Abstract: Information and communication technologies have been useful tools for humanity since they have served to bring people together and have opened the window to a significant amount of information, goods and services; however, their implementation has not been free of obstacles and, if the users of these technologies do not have the necessary tools and knowledge, they can be discriminated against and excluded. Taking this into account, this paper analyzes the impact of information and communication technologies on the constitutional guarantee of the provision of social services and the effective enjoyment of fundamental rights.

Keywords: Social services. Technology. Digital divide. Human rights. Information and communication technologies.

Sumario: **1** Introducción – **2** Derechos fundamentales, nuevas tecnologías y brecha digital – **3** Marco jurídico de la administración pública electrónica en España – **4** Servicios sociales y administración pública electrónica – **5** Metodología – **6** Resultados – **7** Discusión y conclusiones – Referencias

1 Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son herramientas que llegaron para quedarse. Su aparición ha permitido una mejora de la calidad de vida puesto que gracias a ellas ha sido posible la telemedicina, el teletrabajo, las plataformas digitales, las videoconferencias o el comercio electrónico.¹ Se han convertido en parte de la cotidianidad de las personas sin las que parece que ya no se puede vivir.²

En los últimos años, y especialmente a partir de la Covid-19, los procesos de digitalización y usos de las nuevas tecnologías en la Administración Pública, las

¹ FUENTES i GASÓ, Josep Ramon; VIVAS ROSO, Jessica. Transformación digital de las administraciones públicas, brecha digital y envejecimiento activo. In: GIFREU i FONT, Judith (coord.). *El envejecimiento activo como nuevo reto para los gobiernos locales: la construcción jurídica de servicios públicos y espacios amigables para las personas mayores*. Navarra: Aranzadi, 2024. p. 475.

² BELTRÁN CASTELLANOS, José Miguel. *La brecha digital en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2024. p. 34.

empresas y la vida social de la ciudadanía han sufrido una aceleración que produce enormes posibilidades, así como riesgos y limitaciones.³

De acuerdo con Miranda, Ruiz y Pulido, estas tecnologías se encuentran al servicio de las personas, sin embargo, también pueden ser instrumento para la discriminación y la exclusión si no se toman en cuenta las consecuencias nocivas que pueden derivar de su uso, lo cual, cobra relevancia desde la perspectiva del respeto y de la garantía de disfrute efectivo de los derechos humanos.⁴

Entre dichas consecuencias nocivas se encuentra la brecha digital, entendida como “las diferencias entre quienes están conectados y conectadas y quienes no lo están”,⁵ esta brecha varía dependiendo del grupo poblacional de que se trate, así, por ejemplo, las personas mayores de 65 años, las mujeres o los migrantes pueden ser grupos con mayor brecha digital que los jóvenes que nacieron en un entorno mucho más tecnológico que en épocas pasadas.

En atención a ello, cada día existe más conciencia y preocupación sobre cómo las tecnologías de la información y la comunicación pueden suponer una amenaza para el ejercicio y garantía de los derechos de las personas. Por ello, en este trabajo se analiza el impacto que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en la garantía constitucional de la prestación de los Servicios Sociales y el disfrute efectivo de los derechos fundamentales.

Todos estos cambios, avances y transformaciones han afectado a los Servicios Sociales Básicos (SSB) en Catalunya, tanto a las profesionales del trabajo social, y otras trabajadoras, como a las personas usuarias de los servicios. Este artículo analiza el impacto de la introducción de las TIC y la digitalización, así como la problemática de la brecha digital, y sus implicaciones para las trabajadoras sociales y las personas usuarias en los SSB de Catalunya. El objetivo es presentar un diagnóstico de la situación actual, a través de un estudio cualitativo realizado para el Departamento de Derechos Sociales de la Generalitat de Catalunya, a través de la Cátedra de Inclusión Social de la Universitat Rovira i Virgili. Así, este texto presenta una discusión teórica en términos de derechos y un estado de la cuestión que nos permite comprender y analizar los resultados de nuestra investigación.

Los resultados abordan los elementos facilitadores y oportunidades que ofrece la integración de las TIC y la digitalización de los servicios, así como los elementos

³ LÓPEZ-NOGUERO, Fernando; MORÓN-MARCHENA, Juan Agustín; GARCÍA-LÁZARO, Irene; GALLARDO-LÓPEZ, José Alberto. El fomento de la participación ciudadana desde la digitalización municipal. *Revista Prisma Social*, [S. l.], n. 46, p. 4-28, 2024.

⁴ MIRANDA, Paola; RUIZ, Yazmine; PULIDO, Daniela. *Informe de investigación Nuevas tecnologías y derechos humanos: impactos, desafíos y oportunidades en la era de la conectividad digital*. Lima: Fundación Konrad Adenauer y Pontificia Universidad Católica Del Perú, 2023. p. 8.

⁵ FERNÁNDEZ CAMPOMANES, María; FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina. Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia de las redes sociales en la calidad de vida. *Revista Mediterránea de Comunicación*, Alicante, v. 5, n. 1, p. 159, 2014.

problemáticos y retos en la atención a la ciudadanía en los SSB de Catalunya, a través del análisis de las narrativas de las trabajadoras sociales. Concluimos que el impacto de las dificultades vinculadas a las TIC y la digitalización sobre las personas usuarias de los SSB, debe ser atendida con especial atención desde la administración pública para no incurrir en vulneración de derechos.

2 Derechos fundamentales, nuevas tecnologías y brecha digital

Explican García Sánchez y Reyes que cuando hablamos de derechos humanos nos referimos tanto a la obligación que tiene cada Estado de protegerlos, respetarlos y promoverlos, como en su apropiación, es decir; concienciar a las personas sobre cuáles son sus derechos y las obligaciones que tienen las instituciones públicas para garantizar el ejercicio de los mismos.⁶ Adicionalmente, los Estados tienen la responsabilidad de garantizar los derechos humanos evitando los posibles daños que propios y terceros pueden causar, para lo cual deben, entre otros: adoptar medidas legislativas, administrativas, judiciales y presupuestarias que permitan su disfrute efectivo.

Ahora bien, las tecnologías de la información y la comunicación han transformado la forma cómo se disfrutan y se hacen efectivos los derechos humanos al tiempo que ha dado paso a la creación de nuevos derechos, como, por ejemplo, el acceso a *internet*, reconocido como derecho humano por la Organización de Naciones Unidas (ONU) en el año 2011.⁷

Tal es la importancia que se le ha reconocido a las tecnologías de la información y la comunicación que su no acceso a éstas puede suponer la vulneración de otros derechos, tales como el de libertad de expresión o el de libertad de asociación y reunión, de allí que, existe preocupación tanto a nivel español como en otros países de la Unión Europea de garantizar el acceso de las personas a las tecnologías de la información y la comunicación puesto que se configuran como una herramienta para el logro del Estado del bienestar.⁸

Tener acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y disponer de los conocimientos y las habilidades necesarias para hacer uso de las mismas constituye un elemento relevante para minimizar las desigualdades sociales

⁶ GARCÍA SÁNCHEZ, María del Rocío; REYES, Joaquín. Desafíos de las tecnologías de la información y derechos humanos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, Ciudad de México, v. 5, n. 3, p. 47, 2014.

⁷ RAYÓN VIÑA, Beatriz. ¿Debería *internet* ser un derecho humano? In: YURREBASO, Amaia (dir.). *Políticas públicas en defensa de la inclusión, la diversidad y el género IV interculturalidad y derechos humanos*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2021. p. 282.

⁸ GUTIÉRREZ GARCÍA, Elisa. *Inteligencia artificial y derechos fundamentales: hacia una convivencia en la era digital*. A Coruña: Editorial Colex, 2024. p. 45.

existentes. Y es que, aquellas personas que no puedan acceder al entorno digital o tengan dificultades para hacerlo, pueden encontrarse en una situación de desventaja frente a otros sujetos que cuenten con las herramientas y conocimiento para ello, como por ejemplo: las personas con menor nivel educativo, las personas mayores de 65 años o con discapacidad, las personas con rentas bajas, las personas migrantes, quienes podrían disminuir el disfrute de sus derechos por no tener acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, lo que a la larga podría aumentar su exclusión social.⁹

La exclusión social es aquella que origina a partir de procesos de vida en las que las personas se van desvinculando de las instituciones que les garantizan su integración en sociedad a partir de situaciones o circunstancias ajenas a ésta, y que pueden variar dependiendo del sujeto que se trate, por ejemplo, en el caso de las mujeres, las desigualdades sociales de género que se encuentran presentes de forma invisible a lo largo de su vida, pueden ser un elemento que contribuya a la exclusión social.¹⁰ La Unión Europea entiende la exclusión social como:

Un proceso que relega a algunas personas al margen de la sociedad y les impide participar plenamente en ella debido a su pobreza, a la falta de competencias básicas y a oportunidades de aprendizaje permanente, o por motivos de discriminación. Esto las aleja de las oportunidades de empleo, percepción de ingresos y educación, así como de las redes y actividades de las comunidades. Tienen poco acceso a los organismos de poder y decisión y, por ello, se sienten indefensos e incapaces de asumir el control de las decisiones que les afectan en su vida cotidiana.¹¹

Una de las situaciones que puede ocasionar exclusión social y la disminución de los derechos humanos es la brecha digital, definida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) como la “la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y su uso para una amplia variedad de actividades”.¹²

⁹ GÓMEZ CRESPO, María Luisa; DE LA TORRE CUELLAR, Irene. *Brecha digital social y defensa de los derechos humanos*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social, 2021. p. 10-11.

¹⁰ FORNS i FERNÁNDEZ, María Victòria. Pobreza, exclusión social y envejecimiento. In: GIFREU i FONT, Judith (coord.). *El envejecimiento activo como nuevo reto para los gobiernos locales: la construcción jurídica de servicios públicos y espacios amigables para las personas mayores*. Navarra: Aranzadi, 2024. p. 155.

¹¹ COMISIÓN EUROPEA. *Informe conjunto sobre la inclusión social en el que se resumen los resultados del examen de los planes nacionales de acción a favor de la inclusión social (2003-2005)*. COM (2003), 773 final, p. 9. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004AR0021>. Consultado el: 15 ago. 2024.

¹² ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. *OECD Digital Economy Papers*, Paris, n. 49, p. 5, 2001.

De forma similar, la Oficina Estadística de la Unión Europea (EUROSTAT) define la brecha digital como la distinción entre aquellos que tienen acceso a *internet* y son capaces de usar los servicios que ofrece la *World Wide Web* y aquellos que son excluidos de estos servicios.¹³ Este organismo señala que esta brecha se puede clasificar de acuerdo con criterios que describen las diferencias en participación dependiendo del género, la edad, el nivel educativo, los ingresos, grupos sociales o localización geográfica.¹⁴

Es importante destacar que la brecha digital no se limita solo a las diferencias entre las oportunidades para el acceso y uso de acceso a *internet* o de las tecnologías de la información y la comunicación, sino que además comprende las desigualdades sociales existentes entre los distintos grupos de personas para hacer uso de las herramientas digitales y sacar provecho de las ventajas que generan.¹⁵

Para Ragnedda y Mutsvairo las desigualdades que se originan en el entorno digital se pueden transpolar al mundo *offline*, es decir; aquellas personas que poseen una alta brecha digital ya sea por no contar con un ordenador o con un teléfono inteligente, e incluso, por no contar con servicio de *internet*, desaprovechan los beneficios que ofrece la tecnología, como, por ejemplo, poder hacer operaciones bancarias y financieras sin necesidad de ir personalmente a la institución bancaria, lo que las coloca en una situación de mayor riesgo de exclusión social e intensifica las desigualdades sociales.¹⁶

Por ello, resulta fundamental que los Estados diseñen e implementen políticas públicas con “enfoque de derechos humanos”, es decir, que no deben poner su énfasis en las estructuras sociales sino en las personas y sus relaciones, entendiendo que la sociedad es una red formada por una multiplicidad de redes y estructuras sociales que propician los lazos de pertenencia de una persona con su espacio y que configuran el proceso de integración social.¹⁷

Lo anterior significa que no existen derechos independientes entre sí, sino que se relacionan unos con los otros, de allí que, la lesión de un derecho afecta a otro al que está conexo y la concreción de un determinado derecho se relaciona con la satisfacción de otro.¹⁸ Por ejemplo, como mencionamos previamente, el

¹³ EUROSAT. *Glosario: brecha digital*, [S. l.], 25 ago. 2023. Disponible en: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Digital_divide. Consultado el: 15 ago. 2024.

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ PANADERO HERNÁNDEZ, Hungría. *La brecha digital y la administración digital en España: conocimiento clave sobre las competencias digitales de la población para la promoción de la inclusión digital en relación a la Administración digital*. Barcelona: Fundación Ferrer Guardia, 2023. p. 5.

¹⁶ RAGNEDDA, Massimo; MUTSVAIRO, Bruce. Digital Inclusion: Empowering People Through Information and Communication Technologies (ICTs). In: RAGNEDDA, Massimo; MUTSVAIRO, Bruce (coord.). *Digital Inclusion. An International Comparative Analyses* London: Lexington Book, 2018. p. vii.

¹⁷ GUENDEL GONZÁLEZ, Ludwig. Políticas públicas y derechos humanos. *Ciencias Sociales*, San José de Costa Rica, n. 97, p. 109, 2002.

¹⁸ JIMÉNEZ BENÍTEZ, William. El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, Bogotá, v. 7, n. 12, p. 34, 2007.

acceso limitado o el no acceso a *internet* puede restringir el disfrute de derechos a la educación, la salud, la libertad de expresión, de asociación o de reunión.

En el caso de los derechos sociales, el enfoque de derechos humanos resulta fundamental tanto para el Sistema Público de Servicios Sociales como para el trabajo social ya que es este pilar del Estado del bienestar el que incorpora el modelo de intervención centrado en la persona para ir más allá de las urgencias en las necesidades sociales y buscar alcanzar el equilibrio interno de la persona o, al menos, apoyar su inclusión en la sociedad.¹⁹

Para alcanzarlo es necesario que las instituciones del Estado realicen análisis del impacto que el uso de las tecnologías de la información y comunicación tiene entre los diferentes grupos poblacionales, el nivel de sus habilidades y las actividades que llevan a cabo con dichas tecnologías,²⁰ ya que así, se les puede asegurar el disfrute efectivo de sus derechos y se evitarían situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

3 Marco jurídico de la administración pública electrónica en España

Explica Viñarás Abad que cuando se habla de administración pública electrónica se hace referencia a un proceso que va más allá de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en los órganos y entes del sector públicos que comprende, entre otros, cambios en la organización del trabajo y en las habilidades de los funcionarios y trabajadores del sector público a favor de un objetivo común: ofrecer mejores servicios públicos y una mejor atención al ciudadano.²¹

En el Estado español, el inicio del proceso de transformación hacia una administración pública electrónica puede ubicarse en el año 1992 con la aprobación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que incorporó la obligación que las administraciones públicas “impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos” en su actuación diaria (artículo 45).

Posteriormente se aprobó la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que permitió dar los primeros pasos en la creación de páginas *webs* institucionales y sedes electrónicas, impulsando, además, los certificados de firma electrónica, el DNI electrónico y el expediente

¹⁹ AZCONA-MARTÍNEZ, Amaia; MARTÍNEZ-VIRTO, Lucía. Propuestas para promover la inclusión social: un análisis a partir de experiencias de personas usuarias de Servicios Sociales de Navarra. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, Alicante, v. 29, n. 1, p. 101, 2022.

²⁰ GÓMEZ CRESPO; DE LA TORRE CUELLAR, 2021, p. 14.

²¹ VIÑARÁS ABAD, Mónica *et al.* Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, Madrid, v. 72, n. 2, p. 204, 2017.

electrónico,²² sin embargo, no fue sino hasta el año 2015 con la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que se consolida la administración pública electrónica y es que en ambos instrumentos legales se reconoce el derecho de las personas a comunicarse electrónicamente con las administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración, así como el derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos. También regularon los sistemas de identificación y firma electrónica, la representación del interesado y los registros electrónicos de apoderamientos.²³

A partir de este nuevo marco normativo los distintos órganos y entes del sector público comenzaron sus procesos de transformación de una administración pública *offline* hacia la administración pública electrónica, lo que ha dado lugar a la producción de un importante número de normas jurídicas que pueden ser agrupadas en dos: las que promueven los procesos de transformación hacia la administración pública electrónica y las que obligan a los órganos y entes del sector público que dichos procesos se realicen con respecto de los derechos humanos y en condiciones de accesibilidad. A continuación, el detalle de dichos instrumentos jurídicos.

1 Normas que promueven la administración pública electrónica

Dentro de este grupo de normas se encuentran:

- a. La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, cuyo objeto es la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica (artículo 1). Esta Ley en su artículo 33 establecía que los destinatarios y prestadores de servicios de la sociedad de la información podrán dirigirse a las administraciones públicas para conseguir información de sus derechos y obligaciones; informarse de los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos y obtener datos de las autoridades, todo lo cual podría realizarse por medios electrónicos.
- b. 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 que comprende los criterios y recomendaciones de seguridad, normalización

²² BALLESTER ESPINOSA, Adrián. La transformación digital forzosa en la Administración Pública: cómo la tecnología ayudará en un futuro cercano a los gobiernos en la toma de decisiones. *Telos: Cuadernos de Comunicación e Innovación*, Madrid, n. 117. 2021, p. 147.

²³ HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad. In: IZAOLA ARGÜESO, Amaia (coord.). *Actas del VIII Congreso de la Red Española de Política Social. Cuidar la vida, garantizar la inclusión, convivir en diversidad: consensos y retos*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2022. p. 1856-1857.

y conservación de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones públicas para asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias y para evitar la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica (artículo 1).

En el artículo 8 se indica que las administraciones públicas establecerán y publicarán las condiciones de acceso y utilización de los servicios, datos y documentos en formato electrónico que pongan a disposición del resto de administraciones públicas especificando las finalidades, modalidades de consumo, consulta o interacción, los requisitos que deben satisfacer los posibles usuarios de los mismos, los perfiles de los participantes implicados en la utilización de los servicios y los protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos servicios, entre otros aspectos.

c. La Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza cuyo objeto es adaptar el ordenamiento jurídico al marco regulatorio de la Unión Europea, para evitar la existencia de vacíos normativos susceptibles de dar lugar a situaciones de inseguridad jurídica en la prestación de servicios electrónicos de confianza.

d. El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Este instrumento persigue alcanzar los siguientes objetivos: mejorar la eficiencia administrativa, incrementar la transparencia y la participación, garantizar servicios digitales fácilmente utilizables y mejorar la seguridad jurídica.

e. La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones cuya disposición final primera modifica los artículos 9.2.c) –Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento– y 10.2.c) –Sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas– de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2 Normas que promueven la accesibilidad y el respeto de los derechos humanos en los procesos de transformación hacia la administración pública electrónica

En este grupo de normas encontramos:

a. El 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.

b. La Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, que prevé que los medios electrónicos que utilicen los órganos y entes del sector público deberán ser accesibles para las personas con discapacidad de acuerdo con las normas técnicas existentes en la materia.

c. La Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, en su disposición adicional undécima prevé que las administraciones públicas promoverán el impulso, el desarrollo y la aplicación de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad y diseño para todos, en todos los elementos y procesos basados en las nuevas tecnologías de la sociedad de la información.

d. El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que en su artículo 5 establece que se deberá garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas en los siguientes ámbitos: a) Telecomunicaciones y sociedad de la información, b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, c) Transportes, d) Bienes y servicios a disposición del público, e) Relaciones con las Administraciones públicas, f) Administración de justicia, g) Participación en la vida pública y en los procesos electorales, h) Patrimonio cultural, y; i) Empleo.

e. El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios *web* y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, cuyo artículo 5 prevé que las entidades incluidas en su ámbito de aplicación²⁴ deberán contar con sitios *web* y aplicaciones para dispositivos móviles que sean accesibles para sus personas usuarias, especialmente para las personas mayores y personas con discapacidad, de forma tal que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos.

f. El Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público cuyo objeto es establecer una serie de medidas de

²⁴ De acuerdo con el artículo 2, el ámbito subjetivo de aplicación comprende: la Administración General del Estado; las administraciones de las comunidades autónomas; las entidades que integran la Administración Local; el sector público institucional, en los términos establecidos en el artículo 2.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas; las asociaciones constituidas por las administraciones, entes, organismos y entidades que integran el sector público; y la Administración de Justicia.

acción positiva y otros apoyos complementarios orientados a compensar las desventajas de partida que experimentan de forma generalizada las personas con discapacidad (artículo 1).

Así pues, se ha podido observar que la normativa existente en materia de administración electrónica se orienta en dos vías: habilitar a las administraciones públicas para que implementen distintas tecnologías de información y comunicación en sus procesos y en sus relaciones con las personas y recordarles que dicho proceso de transformación debe tomar en cuenta los grupos vulnerables y debe garantizar la accesibilidad de cada uno de ellos.

Una administración pública electrónica no puede olvidar que se encuentra al servicio de las personas y que por ello debe ser, no solamente eficaz y eficiente respecto de los servicios que ofrece, sino que también debe ser accesible para éstos. En ningún momento podrá ser una barrera para el acceso de los servicios que ofrecen ni un obstáculo para el disfrute efectivo de los derechos humanos.²⁵

4 Servicios Sociales y administración pública electrónica

Tal como afirman Forns i Fernández y Alegre-Agís en el Estado español los Servicios Sociales forman parte de la coyuntura del Estado de bienestar, juntamente con la seguridad social, los sistemas de salud y educación, las políticas para la ocupación y la vivienda, entre otras.²⁶ Según la European Anti-Poverty Network (EAPN) “también, son el pilar del Estado de Bienestar para que más tarde se ha desarrollado e implantado como derecho”²⁷ descansando, actualmente, sobre el fundamento de los derechos sociales en el marco legislativo internacional y europeo.

Asimismo, como asegura Forns i Fernández “los Servicios Sociales han supuesto un compromiso con los derechos humanos para los países occidentales y en el mundo en general”.²⁸ Son un instrumento para el ejercicio del derecho de toda la ciudadanía a recibir una respuesta a sus problemas y demandas, dar cauce a la integración social y acercar la administración al pueblo.²⁹ También, para Alguacil Gómez, “ha sido el sistema más expuesto a la erosión y sensible a los

²⁵ VIÑARÁS ABAD *et al.*, 2017, p. 204.

²⁶ FORNS i FERNÁNDEZ, María Victòria; ALEGRE-AGÍS, Elisa. The constitutional guarantee of the provision of local Social Services in Spain: A comparative regional study. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 11, n. 1, p. 4, 2024.

²⁷ EUROPEAN ANTI-POVERTY NETWORK. *Análisis de los Servicios Sociales*. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica. Madrid: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2021. p. 4.

²⁸ FORNS i FERNÁNDEZ, María Victòria. Estado del Bienestar y Servicios Sociales: ¿un binomio en crisis? In: FORNS i FERNÁNDEZ, María Victòria (coord.). *La protección jurídica de la atención a las personas en materia de Servicios sociales*. Una perspectiva interdisciplinar. Barcelona: Atelier, 2020. p. 123.

²⁹ PELEGRÍ VIAÑA, Xavier. El modelo de Servicios Sociales en España. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades – SOCIOTAM*, Ciudad Victoria, v. XVII, n. 2, 2007, p. 127.

cambios, implicando mayor adaptabilidad para ser permanentemente repensados y rearmados”.³⁰

A partir del proceso de digitalización de las administraciones públicas la prestación de los Servicios Sociales se ha transformado y en el caso de España, casi todas las Comunidades Autónomas han digitalizado el acceso a estos servicios. Ahora bien, el problema con la digitalización de las relaciones entre las personas y las administraciones públicas puede plantear problemas de acceso a los servicios que prestan dado que no todos los ciudadanos tendrán siempre disponibles los medios y la capacidad para lograr un acceso efectivo a los servicios públicos.³¹

Según el “Informe de investigación Nuevas tecnologías y derechos humanos” las administraciones públicas cada vez más están haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la prestación de servicios públicos y humanitarios con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia de los mismos. Sin embargo, la implementación de las herramientas tecnológicas puede tener efectos adversos en el acceso a los Servicios Sociales si no se establecen garantías adecuadas.³²

En el caso de España, el informe *La administración digital en las comunidades autónomas* refleja que el acceso a los Servicios Sociales por canal digital es muy bajo. Diez comunidades autónomas están por encima del 80% en disponibilidad online de los servicios seleccionados.³³

Ello se debe a diversos motivos entre los que se destacan las limitaciones en el acceso a *internet* y el desconocimiento en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación. En efecto, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) correspondientes al año 2023, solo el 37,5 % de las personas entre 65 y 74 años han mantenido algún contacto o interacción con la Administración en los últimos 12 meses. El 27,5 % la han utilizado para obtener información oficial de páginas *web* de la Administración, enviar formularios cumplimentados online como el pago de impuestos y la solicitud de citas médicas (26,5 %), así como para descargar formularios oficiales (21,1 %).³⁴

³⁰ ALGUACIL GÓMEZ, Julio. La quiebra del incompleto sistema de Servicios Sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, v. 25, n. 1, p. 64, 2012.

³¹ PADRÓS i REIG, Carlos. La UE davant del repte demogràfic. Nou contracte social i la necessària protecció econòmica i socials de la gent gran. *Quaderns IEE*, Barcelona, v. 3, n. 2, 2024, p. 133.

³² MIRANDA; RUIZ; PULIDO, 2023, p. 37.

³³ SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL. *La administración digital en las comunidades autónomas: informe de resultados del Cuestionario de Administración Electrónica (CAE) 2023*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023. p. 17. Los servicios evaluados fueron: 1. Reconocimiento de la situación de dependencia, 2. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, 3. Solicitud y tramitación de adopción, y; 4. Reconocimiento de la condición de familia numerosa.

³⁴ SANZ, Elena. La brecha digital en los mayores: solo un 37,5 % interactúa con la administración electrónica. *The Conversation*, [2024]. Disponible en: <https://theconversation.com/la-brecha-digital-en-los-mayores-solo-un-37-5-interactua-con-la-administracion-electronica-222315>. Consultado el: 15 ago. 2024.

Por otro lado, la Encuesta sobre el equipamiento y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los hogares, correspondiente al año 2022, del Instituto Nacional de Estadística de España: el 6,7% de los usuarios de *internet* no solicitaron un documento oficial o reclamación, en los 12 últimos meses, teniendo la necesidad de hacerlo. Entre las causas para no realizar el trámite directamente se encuentra que el trámite lo realizó otra persona en su nombre (59,2%). Adicionalmente, el 60,9% de los usuarios de *internet* declararon haber tenido algún problema con el uso de la administración electrónica. Las principales razones argumentadas son: problemas técnicos al utilizar el sitio *web* (43,1%), dificultad en el uso (39,1%) y problemas al utilizar la firma electrónica (24,1%).³⁵

Los datos presentados evidencian que, aunque el proceso de digitalización de las relaciones entre las administraciones públicas y las personas ha avanzado en España, la digitalización de muchos servicios ha derivado en discriminación de aquellos grupos poblacionales que no tiene competencias digitales (personas mayores de 65 años, personas con discapacidad, migrantes, entre otros).

Además, observamos que las principales dificultades que enfrentan las personas en el proceso de digitalización de las administraciones públicas están relacionadas a la falta de competencias digitales y la falta de ayuda o acompañamiento en la realización de cualquier trámite. De los encuestados: 20% afirmó necesitar ayuda siempre o casi siempre para realizar trámites con la Administración. Entre los motivos para requerir de dicha ayuda se encuentran: complejidad de los trámites (60,6%), falta de competencias digitales (27%), fallas en las plataformas de las administraciones públicas (más de un 40%), imposibilidad para continuar con los trámites una vez que se ha producido una falla en las plataformas (más de un 30%).

En otro orden de ideas, 30% de los encuestados afirmó que los trámites son demasiado complejos, el 44,1% señaló que se debería asegurar la posibilidad de recibir ayuda telefónicamente y el 36,5% opinó que su experiencia mejoraría si no se volvieran a pedir datos que la persona ya ha proporcionado.³⁶

Así las cosas, aunque el proceso de transformación de las administraciones públicas en España hacia administraciones públicas electrónicas inició hace más de 30 años, son diversos los obstáculos que existen y que no han permitido que el proceso se desarrolle con tranquilidad y garantizando el pleno disfrute de los derechos humanos.

Es importante destacar que todo proceso de digitalización de las administraciones públicas debe respetar los derechos de las personas vulnerables y no convertirse en

³⁵ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares año 2022*. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf. Consultado el: 15 ago. 2024.

³⁶ PANADERO HERNÁNDEZ, 2023, p. 66.

una barrera para el disfrute de los mismos.³⁷ Que las tecnologías de la información y la comunicación se conviertan en un aliado o en un enemigo de las personas dependerá de cómo los distintos órganos y entes públicos aborden la brecha digital y las desigualdades sociales existentes.³⁸

5 Metodología

Este estudio ha tenido una parte cuantitativa³⁹ relativa a la pobreza en Cataluña, y una cualitativa relativa a la cronificación de la pobreza desde la perspectiva de los SSB. En este artículo, presentamos una parte de los resultados del estudio cualitativo, en relación con los derechos fundamentales, las TIC y su relación con la pobreza en el marco de la atención de los SSB.

El método cualitativo se caracteriza por ser inductivo, holístico y humanista.⁴⁰ Por ello, nos permite describir la significación de las perspectivas de las personas, en este caso de trabajadoras sociales, poniendo el énfasis en comprender los procesos socioculturales, políticos, simbólicos, subjetivos de las problemáticas sociales.⁴¹ Inspiradas en la etnografía multi-situada,⁴² el trabajo de campo se llevó a cabo en diferentes Áreas Básicas de Servicios Sociales (ABSS) de Cataluña. La selección de las ABSS se basó en los siguientes criterios: representación de los territorios (incorporando las cuatro capitales de provincia), rural/urbano, municipio/comarcas, y priorización de los territorios empobrecidos, según indicadores relativos a los índices de pobreza del estudio cuantitativo llevado a cabo en paralelo por el equipo de investigación en el marco del estudio.⁴³ El contacto con las profesionales se ha realizado a través de los órganos de coordinación de los Servicios Sociales de Cataluña. Las técnicas utilizadas han sido la entrevista individual y la construcción de un DAFO⁴⁴ colectivo que pasamos a detallar.

³⁷ PADRÓS i REIG, 2024, p. 143.

³⁸ FUENTES i GASÓ; VIVAS ROSO, 2024, p. 489.

³⁹ VALLS FONAYET Francesc; BELZUNEGUI ERASO Àngel. *Diagnosi social de Catalunya 2021*. L'estat de la pobresa. Departament de Drets Socials, Càtedra d'Inclusió Social, 2023. Disponible en: https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/08inclusio_social/diagnosi_social_catalunya_2021/DIAGNOSI-SOCIAL_2021_Definitiu_accessible.pdf. Consultado el: 17 dic. 2024.

⁴⁰ TAYLOR, Steven; BOGDAN, Robert. *Introducción a los métodos cualitativos*. Nueva York: Book Print, 2010.

⁴¹ COTAN FERNÁNDEZ, Almudena. El sentido de la investigación cualitativa. *Escuela Abierta*, [S. l.], v. 19, 33-48, 2016.

⁴² MARCUS, George. Ethnography in/of the world system: the emergence of multi-sited ethnography. *Annual Review of Anthropology*, [S. l.], v. 24, p. 95-117, 1995.

⁴³ VALLS FONAYE; BELZUNEGUI ERASO, 2023.

⁴⁴ DAFO: método para evaluar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una organización, proyecto o fenómeno social.

5.1 Trabajo de campo: entrevistas y DAFO

Las entrevistas han sido estandarizadas, no programadas y semiestructuradas,⁴⁵ permitiendo la adaptación del guión en función de la persona entrevistada. Este tipo de entrevista implica que el significado de las preguntas es estándar, pero puede adaptarse el lenguaje, cambiar la secuencia de preguntas, y las formas en que se pregunta según las necesidades de la persona entrevistada.⁴⁶ La modalidad semiestructurada permite “salir del guión” en los casos en que la entrevistada introduzca elementos emergentes significativos para los objetivos de la investigación. Las preguntas de la entrevista han buscado la recogida de percepciones, opiniones y experiencia de las participantes, así como la reflexión y el análisis in situ de la persona informante.

Todas las entrevistas han sido grabadas por audio o vídeo (en función de si han sido presenciales o virtuales); mediante videollamada se han grabado por la plataforma Teams. La duración ha sido de entre 100-120 minutos y se han transcrito de forma literal para su posterior análisis. Se ha realizado un total de 18 entrevistas a Trabajadoras Sociales (TS) (16 mujeres y 2 hombres). La trayectoria de las profesionales es mayoritariamente extensa (12 de ellas tienen entre 15 y más de 25 años de experiencia), y la mayoría están en servicio de primera acogida. El trabajo se llevó a cabo en 16 territorios de Cataluña (10 municipios y 8 consejos comarcales).⁴⁷

Las aportaciones de los DAFO de las TS de los SSB nos han permitido conseguir información complementaria a la obtenida con las entrevistas, a la vez que sintetizada y priorizada por las TS en términos de importancia y significación sobre las distintas dimensiones de la cronificación de la pobreza. La elaboración del DAFO fue voluntaria y las profesionales lo enviaron a posteriori de la entrevista por escrito, garantizando así el tiempo necesario para realizar una reflexión tranquila, permitiendo un análisis que reflejara la realidad, sobre las debilidades, amenazas, fortalezas, y oportunidades, tanto externas como internas del servicio. Cada una de las TS ha realizado el DAFO en relación con su servicio y puesto de trabajo. Algunas de las participantes han llevado a cabo el DAFO de forma individual, y otras lo han hecho con otra compañera de trabajo o en grupo con su equipo; ésta ha sido una elección de las TS, que nos ha permitido conseguir una visión global y de conjunto.

⁴⁵ COMAS D'ARGEMIR, Dolors; PUJADAS MUÑOZ, Juan José; ROCA GIRONA, Jordi. *Etnografía*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2004.

⁴⁶ VALLES, Miguel. *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis Editorial, 2000.

⁴⁷ Los consejos comarcales son órganos administrativos supramunicipales que agrupan diferentes municipios.

5.2 Análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo mediante el vaciado de la información en Excel, organizado en cuatro bloques diferenciados para la organización de las categorías de análisis: Bloque 1: SSB a nivel interno; bloque 2: contexto y necesidades detectadas; bloque 3: colectivos atendidos; bloque 4: aportaciones de los DAFO. En cada uno de los bloques se ubicaron los distintos segmentos correspondientes al árbol de códigos en función de las categorías analíticas tanto previas como emergentes. Las categorías analíticas, a nivel global, han versado sobre cuestiones ligadas a la situación de cronificación de la pobreza, las dificultades por su abordaje a nivel interno y externo del servicio, las políticas públicas, los factores socioculturales e interseccionales que pueden incidir en esta situación, así como sobre la identificación de las poblaciones y colectivos más vulnerables o en riesgo de sufrir cronificación de pobreza del territorio catalán. Éstas se han establecido a partir de la lectura previa de las entrevistas de las dos investigadoras que han llevado a cabo el estudio cualitativo, teniendo como guía las dimensiones recogidas en el guión de las entrevistas, así como identificando categorías emergentes. Para este artículo, utilizamos las principales cuestiones planteadas por las TS en relación con categorías analíticas como “digitalización de los servicios” “brecha digital” “acceso a la tecnología” “procesos on-line” identificados en las narrativas de las entrevistas, en dos dimensiones: por un lado, en relación con el funcionamiento interno de los servicios, y por el otro, el que tiene que ver con la situación y condiciones de vida de las personas usuarias. Así mismo, ambas dimensiones fueron distinguidas con “aspectos positivos” y aspectos negativos” para las categorías mencionadas.

5.3 Dimensiones éticas y legales de la investigación

Este estudio ha seguido los criterios COREQ⁴⁸ para entrevistas cualitativas (Tong et al., 2007). Todas las participantes recibieron el documento informativo de investigación, una explicación previa a la entrevista del procedimiento de tratamiento de los datos y firmaron el consentimiento informado. Las participantes han recibido un borrador previo del tratamiento de los datos y sus narrativas para revisar y dar su conformidad al redactado final. Todo el procedimiento metodológico del trabajo de campo y realización del análisis cumple con la legislación vigente en materia de protección de datos personales: Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

⁴⁸ Consolidated criteria for Reporting Qualitative research.

6 Resultados

La digitalización y la inclusión de las TIC en los Servicios Sociales ha supuesto avances en la organización, coordinación, eficacia y eficiencia de los procesos, y ha contribuido a la simplificación de los procesos administrativos, a generar confianza y compromiso en la sociedad, disminuir costos y promover la transparencia⁴⁹. Sin embargo, todas estas afirmaciones deben matizarse, ya que los beneficios de las TIC en los servicios públicos en general, y en los Servicios Sociales en particular no es un hecho monolítico y homogéneo, sino que, dependerá de diversas circunstancias y factores que su inclusión sea positiva para trabajadoras y trabajadores, para la institución y para las personas usuarias. En los SSB de Cataluña, la digitalización y el uso de TIC trajo algunos problemas para las profesionales y personas usuarias que debemos abordar como retos para el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía. Los estudios nos muestran que los usos ventajosos de *internet* y las TIC dependen de las habilidades digitales de la ciudadanía, relacionadas con recursos individuales — depende de variables sociales y de violencias estructurales— como el nivel de estudio, la renta o clase social, y otras variables como la edad y el sexo/género⁵⁰. Empero, las problemáticas relacionadas con las TIC afectan también a las trabajadoras sociales de los SSB, bien sea porque también padecen la brecha digital, o bien porque el tipo de implantación de una herramienta digital no ha venido acompañada de las formaciones necesarias, o porque la función que se le ha otorgado a la herramienta no se ajusta a las necesidades profesionales, entre otros motivos.

Así, nos encontramos ante la paradoja de que las mismas herramientas digitales (en función de cómo sean introducidas y utilizadas), pueden facilitar y beneficiar el trabajo cotidiano de las profesionales del trabajo social y mejorar la atención de las personas usuarias, o bien dificultarlo, entorpecerlo y crear barreras en el acceso a los servicios y prestaciones. Esto se debe a dos cuestiones fundamentales: por un lado, a la brecha digital de las personas usuarias de Servicios Sociales, al tratarse de un grupo poblacional en situaciones de vulnerabilidad, riesgo de exclusión social y, en ocasiones, con escasa formación y destreza en competencias digitales. Por otro lado, a que, como indican Domingo y Zafra⁵¹, no es lo mismo implantar tecnología (digitalizar), que generar transformación tecnológica. Las autoras indican que la transformación digital implica un cambio de paradigma dentro de la sociedad; es decir, no comprende únicamente capacidades y dispositivos relacionados con el mundo

⁴⁹ LÓPEZ-NOGUERO; MORÓN-MARCHENA; GARCÍA-LÁZARO; GALLARDO-LÓPEZ, 2024.

⁵⁰ ROBLES, José Manuel. ¿Por qué la brecha digital es un problema social? *Panorama Social*, n. 25, 2017.

⁵¹ DOMINGO CALDUCH, Yolanda; ZAFRA APARICI, Eva. Oportunidades y limitaciones en la transformación digital de los equipos de atención primaria en Cataluña. *Revista de Treball Social – RTS*, [S. l.], n. 226, p. 123-140, 2024.

digital, sino un giro para una adaptación a los cambios y retos que deben implicar la reinención de las organizaciones para mejorar la forma en que se desarrolla el trabajo y servir a quienes las constituyen. Los resultados de nuestra investigación muestran que existen aspectos valorados positivamente por las trabajadoras sociales de los SSB en relación con la digitalización y el uso de nuevas tecnologías, a la vez que aspectos negativos, tanto en relación con su trabajo como en relación con las condiciones de las personas usuarias. Presentamos así dos grandes bloques de resultados. El primero refiere a las dimensiones problemáticas y las oportunidades que ha traído la inclusión de las TIC y la digitalización en relación con el trabajo y la profesión del trabajo social en los SSB, y su afectación en la atención a la ciudadanía. El segundo bloque refiere a las condiciones de las personas usuarias, en la misma línea, haciendo una valoración desde la perspectiva de las trabajadoras sociales para identificar las problemáticas y las oportunidades en esta materia.

6.1 Problemáticas y oportunidades: el trabajo de las profesionales del trabajo social

La pandemia obligó a los Servicios Sociales a cambiar y buscar fórmulas fuera de la atención presencial para que las personas usuarias tuvieran acceso a los servicios. Esto implicó una estrategia muy rápida de adaptación, tanto para las profesionales como para las usuarias, a través de diferentes dispositivos alternativos de atención que, en algunos casos, vinieron para quedarse y que actualmente están instalados como una vía más de comunicación y atención. Sin embargo, a la hora de “valorar” este cambio, observamos que estas nuevas formas de comunicación y atención pueden presentar tanto beneficios como problemas. La atención virtual mediante videollamada es el recurso que menos se ha implantado, pero si ha crecido el uso de las llamadas telefónicas, WhatsApp y correo electrónico. Las trabajadoras sociales consideran que mantener estos canales permite una flexibilidad útil para ellas y las personas usuarias, que antes se veía contenida por la atención presencial, más tradicional en el trabajo social. Esto permite una mayor capacidad de inmediatez para comunicar cuestiones urgentes a las usuarias. A la inversa, permite a las personas usuarias no tener que desplazarse para realizar consultas concretas, haciendo que una parte de la carga asistencial también se descomprima al poder resolver situaciones con una llamada o mensajes de WhatsApp. La TS6 nos decía, “hemos descubierto la flexibilidad en cuanto a los canales de atención. Hasta ahora no nos habíamos planteado una atención que no fuese la presencial”. Empero, la flexibilidad puede confundirse con una constante disponibilidad, llevando a que técnicas y trabajadoras puedan verse sobrecargadas por la dificultad de gestión que supone diversificar las vías de comunicación con la ciudadanía, y verse

interrumpidas de forma constante a través de estos canales, por ejemplo, cuando se está realizando atención presencial.

Si bien la digitalización de los servicios parece permitir una mayor accesibilidad y una atención más directa, esto no está siempre tan claro, mucho menos cuando los servicios abordan problemáticas sociales profundas y complejas. La propia naturaleza y fundamentos del trabajo social tiene unas implicancias en la atención que no son quizá necesarias en otros ámbitos. Las trabajadoras sociales manifiestan que para la atención que ellas realizan es fundamental la presencialidad y el cara a cara. En su trabajo se abordan temas sensibles, delicados, íntimos, dolorosos, que no pueden sino expresarse con un mínimo de condiciones como la privacidad, la confianza y el vínculo con la profesional, condiciones que la virtualidad no facilita. Sin este vínculo la labor posterior se complejiza, por ello las profesionales consideran que la atención presencial es “insustituible”, “imprescindible” y “necesaria”, calificativos que denotan la centralidad e importancia de esta cuestión en su cotidianidad laboral. Las entrevistas para diagnósticos, planificación y proyecto conjunto con la persona usuaria, atención psicosocial, trabajo grupal, entre otros, son las cuestiones más relevantes que no pueden hacerse vía telefónica, WhatsApp, correo electrónico o videollamada. La Atención Centrada en la Persona (ACP) implica un tipo de relación en el que la digitalización y las TIC no podrían ser un elemento de uso habitual transversal en la intervención, sino una herramienta que facilite y promueva, en todo caso, que la relación sea fortalecida para un mejor trabajo presencial, pero nunca sustitutorio. La mayoría de las trabajadoras sociales entrevistadas creen que la atención virtual y telefónica, que se combinó con la presencialidad, durante la pandemia, restaba calidad al servicio y la atención y no ayudaba a conectar con las personas atendidas, ya que se pierde una información privilegiada que va más allá de la que se expresa en el lenguaje verbal. Así lo afirma la TS6: “(...) no se puede substituir nuestro trabajo por una llamada telefónica, la atención tiene que ser directa, porque es de mayor calidad, consigues mucha más información en una entrevista presencial”.

Si en el momento de la pandemia estas herramientas supusieron un salvavidas para salvaguardar los derechos de la ciudadanía y poder mantener el acceso y la atención, hoy estas herramientas, consideran, deben tener un uso “instrumental” cuando facilite cuestiones administrativas, resolver dudas o preguntas específicas, recordatorios, intercambiar alguna información puntual, entre otros aspectos puntuales.

Por otra parte, en esta misma línea, las TS sociales nos indicaron algunos ejemplos y experiencias concretas que valoraron positivamente, y que palía y reduce el impacto negativo de las TIC. Indican que mantener prácticas como las llamadas telefónicas para hacer un seguimiento con determinados colectivos, como la gente

mayor, es una buena práctica para la detección precoz de necesidades, pero que esto no es extrapolable a otros colectivos. Pero por el contrario “la brecha digital es aún un obstáculo insalvable para el grupo de mayores de edad más avanzada”.⁵²

También en esta línea resaltan el método de “cribado telefónico” como una iniciativa que surgió en momento de la pandemia por necesidad, pero que ha dado muy buenos resultados, ya que permite atender algunas peticiones por vía telefónica y agilizar algunos trámites – que suelen ocupar una muy buena parte de su trabajo. Las personas que hacen este cribado derivan las peticiones a diferentes sectores de los SSB, ayudan a resolver algunas cuestiones de manera muy ágil, reducen la brecha digital – no implica el uso de plataformas, *Apps*, *smartphones*, por ejemplo – y rebajan el número de llamadas a las trabajadoras sociales que agradecen, por otro lado, dado que les permite disponer de más tiempo para realizar las tareas propias del trabajo social, y no tareas de gestión, administración y burocracia que agota a las trabajadoras, resta tiempo de atención centrada en la persona de calidad, entre otras. Al mismo tiempo, este tipo de servicio agenda las entrevistas y da soporte a los trámites en línea, ha permitido atender a un volumen mayor de población y dar una mejor cobertura durante la pandemia y en la actualidad. Reducir la agenda de las trabajadoras sociales ha ayudado a mejorar también la atención presencial.

Otra de las cuestiones destacables que las trabajadoras sociales pusieron a debate, es la consideración de que “digitalización” es siempre sinónimo de agilidad. En este sentido, las trabajadoras sociales han manifestado que la mayoría de las tramitaciones *online* no han supuesto una agilización. Esto sería debido a, por un lado, la brecha digital de la ciudadanía –que trataremos en el siguiente apartado – y, por otro, a que el crecimiento de la digitalización ha ido de la mano del crecimiento de los procesos burocráticos y administrativos. Así, el aumento de pasos y “papeleo” que deben realizar, tanto ellas como las usuarias, para una misma tramitación de prestación o servicio, por ejemplo, ralentiza el proceso, teniendo enormes consecuencias para las personas atendidas. Las trabajadoras sociales han expresado una queja constante a lo largo del estudio en lo que refiere a esta relación imbricada entre “aumento de la digitalización” y “aumento de la burocratización”.

Referente a ello, manifiestan sentirse desaprovechadas como profesionales, ya que en el día a día son muchísimas las horas dedicadas a este tipo de tareas que, además, exige el uso de plataformas y aplicaciones digitales que en muchas ocasiones cambian y se transforma cada poco tiempo al actualizarse, teniendo que ocupar gran parte de su tiempo en el reciclaje digital. Esto no sería un problema si

⁵² GIFREU FONT, Judith. El derecho de las personas mayores a una vivienda adecuada: alternativas residenciales para un envejecimiento activo y participativo. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 11, n. 3, p. 35, set./dez. 2024.

no existiera la enorme carga y presión asistencial actual en los Servicios Sociales. Por otro lado, la obligatoriedad de lo digital en los procesos administrativos para la ciudadanía es también problemático, no solo para las usuarias sino también para ellas que en muchas ocasiones acaban realizando las tramitaciones por las usuarias, ayudándolas, escribiendo incluso correos electrónicos para que se puedan realizar trámites, entre otras tareas que restan tiempo a las funciones de su trabajo, tales como la planificación, intervención, la atención personalizada, la creación y producción de proyectos e iniciativas, la realización de diagnósticos comunitarios entre otras dimensiones propias de la profesión. Explican como, por ejemplo, estos tiempos dedicados a cuestiones de administración digital están restando tiempo de trabajo hacia la intervención y el trabajo comunitario que consideran muy abandonado en Servicios Sociales, yendo hacia un modelo del “atajar la urgencia”. Así, las trabajadoras sociales valoran muy positivamente las iniciativas de algunos servicios de disponer de una persona técnica para ayudar a las personas a realizar trámites en línea, o el soporte informático que se realiza desde algunos centros cívicos, entendiendo que esto descarga a las trabajadoras sociales y reduce la presión asistencial. Por tanto, mejora la calidad de la atención, diagnóstico y tratamiento, así como en una mejora de la satisfacción profesional.

6.2 Problemáticas de las personas usuarias de Servicios Sociales Básicos (SSB)

El confinamiento, derivado de la pandemia, obligó a muchos servicios y empresas a cancelar la atención presencial, e introducir otras metodologías de comunicación y acceso a dichos servicios. Esto generó un enorme impacto en la ciudadanía, especialmente si nos referimos a todos aquellos servicios que sustentan el Estado de Bienestar como la educación, la sanidad, la seguridad social, y los Servicios Sociales. Sabemos que la brecha digital puede existir de forma transversal en la población, pero también que afecta a unos sectores y colectivos más que a otros. Variables como la clase social y capacidad económica, el género, la edad y el lugar de origen son las más relevantes en relación con la brecha digital. Justamente, SSB atiende a las poblaciones más empobrecidas, de entre las cuales son de las más vulnerables a padecer una cronificación en la pobreza las personas migradas las personas mayores y las mujeres (más un si son mayores y migradas). Esto coloca a los Servicios Sociales en una posición diferente a otros servicios públicos que atienden a la población general de un modo mucho más transversal y heterogéneo como puede ser la educación y la sanidad. Así, el abordaje en relación con la brecha digital en SSB cobra una mayor relevancia, e implica mayores adaptaciones a las necesidades y las capacidades de las personas atendidas.

Las trabajadoras indicaban que “ahora todo es telemático y nuestras usuarias no tienen recursos para presentar documentación por esta vía, y lo acabamos resolviendo desde Servicios Sociales” (TS1). Esta es de una de las demandas más recurrentes de las trabajadoras sociales, particularmente en lo que refiere a la tramitación del Ingreso Mínimo Vital (esta competencia que en el momento de realizar el estudio ostentaba de la Seguridad Social, ha sido transferida a la Generalitat de Catalunya, para tener más recursos para abordar la pobreza y para simplificar los trámites). Este tipo de tramitaciones implican procesos digitales que pueden necesitar tener correo electrónico, firma digital, uso de plataformas y aplicaciones, entre otras, así como saber utilizarlas. Las trabajadoras indicaban que hay un sector de la población que en muchas ocasiones no tienen ni correo electrónico, ni ordenador ni smartphone, ni *internet* disponible. Una de ella expresaba que:

Es una sobrecarga extraordinaria. La gente no tiene certificados digitales, pero todo debe hacerse digitalmente... Hay gente que no tiene ni e-mail y se lo acabamos generando. Tiene que haber un plan B porque no saben, no pueden o no tienen ni ordenador. (TS13).

Esta trabajadora social explica, además, que otros servicios como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), Seguridad Social o el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) no atienden el teléfono, y las personas lo tienen muy complicado para comunicarse, incluso las profesionales. Por otro lado, varias de las trabajadoras sociales indicaron que desde este tipo de servicios suele enviarse a las personas a la “trabajadora social” cuando tienen dificultades informáticas y padecen brecha digital para que ellas presten la ayuda y les ayuden en la tramitación. Así, explican sentirse como el cajón de sastre, pero, sobre todo, que este tipo de trabajos resta, como decíamos, tiempo de lo que realmente son sus competencias para la intervención. Por otra parte, consideran que estos servicios deberían contar con personal técnico que pudiera acompañar a las personas usuarias y que no tenga que hacerse desde Servicios Sociales, saturando su puerta de entrada que son los SSB. Añaden que este “derivar” a las personas de un lado a otro para gestionar la burocracia es un tipo de maltrato institucional que debería evitarse, ya que se desgasta a las personas, les genera sufrimiento, e impide que las personas accedan a ayudas a las que tienen derecho. La TS16 indica que no atender a la brecha digital y sus consecuencias también genera pobreza:

La dificultad para acceder a los recursos es pobreza (...) la persona se va incapacitando, cuando se le van cerrando puertas, es un mensaje constante de: “esto no te lo ofreceremos, esto no te lo daremos, no tienes acceso a esto...” muchos accesos a los recursos están relacionados con los requisitos, con los trámites que debes hacer por ordenador... Esta situación es muy excluyente.

Las profesionales hacen hincapié en que hay personas que podrían estar recibiendo algún tipo de prestación ya sea económica o de servicios y no lo están disfrutando debido a las dificultades de acceso. La TS5 indicaba que, cuando se universalizan unas prestaciones debe entenderse que una muy buena parte de la población no podrá acceder de forma autónoma y que “existe mucha gente que se pierde y que está malviviendo por desconocimiento, o por incapacidad para realizar los trámites”. Esta situación afecta además justamente a las personas que se encuentran en situaciones de pobreza extrema y de pobreza crónica, como las personas migradas, personas mayores, entre otros colectivos especialmente vulnerabilizados y en situación de exclusión. De este modo, aquellas personas que más necesitan acceder a las prestaciones son precisamente aquellas que encuentran mayores barreras a causa de la brecha digital. Algunas profesionales identifican la brecha digital como un elemento importante a la hora de valorar la cronificación de la pobreza:

La población más empobrecida tiene difícil acceso a las tecnologías, todo el mundo tiene móvil, pero puede que no sepan utilizar el correo. Las administraciones han facilitado el multimedia, el on-line, pero la gente más empobrecida a veces no está ni alfabetizada, no saben cómo funciona un ordenador, y les da miedo. Hemos mejorado, pero hay una serie de personas que no acceden. Hay más inmediatez, pero genera barreras. (TS11)

Estas barreras empobrecen, debilitan y ponen aún más en situación de riesgo a una parte de la ciudadanía, siendo estas una forma de vulnerabilización y de violencia hacia las personas usuarias y especialmente con el colectivo de personas mayores. Tal y como asegura Gifreu Font, la implantación de la cita telemática para acceder a los servicios en general y por ende a los SSB “que se impuso con la pandemia e inexplicablemente se ha mantenido tras ella (...) no deja de ser una “barrera” administrativa que perjudica notablemente a las personas mayores, la mayoría de las cuales sufre la brecha digital, lo que supone una discriminación etaria”.⁵³

Una de las profesionales entrevistadas expresa que “el problema de la brecha digital es que los fragiliza, los debilita, los cronifica y les quita competencias, les quita autonomía. Mucho acceso a los recursos está relacionado con trámites, esto es muy excluyente” (TS16).

Ante esta situación, las trabajadoras sociales reclaman que, por un lado, se promueva la alfabetización digital y se dote de recursos y apoyo técnico a los diferentes servicios y, por otro, que existan alternativas a lo digital para no

⁵³ GIFREU FONT, 2024, p. 5.

generar un bloqueo en el acceso a los servicios. La TS9 indicaba la necesidad de que las personas usuarias tengan las herramientas a nivel digital, tanto material como de formación. De este modo, el problema que plantean las trabajadoras puede resumirse en que las personas más vulnerables están teniendo enormes dificultades para acceder a las ayudas, y esto supone la vulneración del ejercicio de sus derechos. En muchas ocasiones el solo hecho de no conocer los canales de información necesarios para acceder a una prestación, excluye a una parte de la población como potenciales beneficiarios de la misma.

Como puede observarse, las trabajadoras sociales no han remarcado aspectos positivos del uso de las TIC en los SSB; más bien al contrario, debido al tipo de población que atienden, entienden que, si bien para algunas personas puede resultar un elemento de agilización, una muy buena parte de las personas quedan excluidas del circuito. Y no solo eso, la demanda que eso supone para las profesionales está restando de su tiempo de trabajo a otro tipo de actividades, que consideran cruciales para atender a la pobreza y su cronificación.

7 Discusión y conclusiones

Los resultados apuntan a que ha habido una digitalización de los servicios que obliga, además a una digitalización ciudadana, pero que el cambio de paradigma del que hablábamos al inicio de los resultados no se ha producido. Ello implicaría poner a disposición una serie de elementos, espacios, formaciones, entre otros, que aseguren que los cambios fueran transformadores y que no siguieran provocando desigualdad, o entorpeciendo el acceso a los servicios y a los derechos de la ciudadanía.

Las administraciones públicas están al servicio de las personas y por ello, cualquier proceso de transformación digital debe ser respetuoso con los derechos humanos. Los órganos y entes del sector público deben poner a la persona, su dignidad y los derechos que le son inherentes en el centro de cualquier propuesta que implique la implementación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Desde un enfoque de derechos humanos, cualquier política pública que tenga por objeto la implementación de alguna herramienta tecnológica tiene que incorporar análisis de impacto (positivo o negativo) de dicha herramienta en los grupos vulnerables (personas con discapacidad, mujeres, menores, colectivos LGTBI, personas mayores de 65 años). También se deben incorporar las acciones para minimizar las brechas o impactos negativos que se pudieran generar.⁵⁴ Por otro

⁵⁴ GUTIÉRREZ GARCÍA, 2024, p. 260.

lado, en el caso de los SSB, los cambios derivados de la inclusión de la TIC deben incluir en sus procesos, desde el diseño hasta la implantación, las valoraciones, necesidades y diagnósticos que las trabajadoras sociales puedan aportar. La finalidad de estos cambios debe ser la de servir para mejorar condiciones de trabajo y facilitar los procesos para las trabajadoras sociales, así como la atención a la ciudadanía.

Aunque en España existe un marco jurídico que promueve la implementación de la administración electrónica y en los últimos años se ha trabajado por mejorar la accesibilidad de las páginas *web* y aplicaciones móviles, es necesario reducir la brecha digital, para lo cual deben crearse y promoverse entornos tecnológicos inclusivos que puedan minimizar y/o eliminar barreras que impiden el acceso tecnológico de los grupos vulnerables. Esta promoción de entornos tecnológicos inclusivos adquiere mayor relevancia cuando nos referimos a los SSB, pilar fundamental del Estado del Bienestar, dado que atienden a población especialmente vulnerable. La implantación de las TIC debe de ser distinta y adaptarse a las circunstancias del sector poblacional al que atiende.

Lo anterior debe completarse con una educación inclusiva en tecnologías de la información y las comunicaciones y alfabetización digital⁵⁵ y con evaluaciones periódicas de la accesibilidad de los trámites y servicios que sean digitalizados con la finalidad de tomar los correctivos necesarios para garantizar el disfrute efectivo de los derechos humanos y el acceso a los Servicios Sociales. Y, ante todo, deben poder contemplarse herramientas alternativas analógicas, que permitan acceder a la información, a los servicios y a los derechos de forma autónoma a las personas usuarias y no usuarias. Así, es necesario poner en *stand-by* algunos adelantos tecnológicos en una era de transición. Probablemente no estamos aún en un momento sociocultural histórico que permite la total digitalización sin generar desigualdades e inequidades entre la ciudadanía. Nos encontramos ante un periodo de transición, donde generaciones con altas competencias digitales conviven con generaciones casi completamente analógicas, así como también tenemos un contexto social, económico y político que no puede asegurar la alfabetización digital del total de su población. Ante ello, es necesario tomar medidas y no perjudicar a las personas más vulnerabilizadas y en situación de exclusión.

Ningún proceso de digitalización debe ser discriminatorio y en ello, las administraciones públicas tienen un papel fundamental. No se puede sacrificar los derechos de las personas por el avance tecnológico, no se puede aumentar la exclusión social por las tecnologías de la información y la comunicación. Garantizar el equilibrio entre uno y uno dependerá de las acciones que desplieguen los órganos y entes del sector público. Por ello, no atender de manera minuciosa

⁵⁵ FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Marina. Nuevas tecnologías, trabajo y colectivos vulnerables: un enfoque de género. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, Roma, v. 12, n. 1, p. 189, 2024.

a las necesidades de la población usuaria de los SSB en relación con la brecha digital, así como no incorporar las perspectivas de las trabajadoras sociales para la implantación de TIC, puede dar lugar a una violencia institucional, que tiene su origen en la negligencia de la administración pública, al poner en peligro el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, además de provocar más pobreza entre las personas ya más empobrecidas.

Referencias

- ALGUACIL GÓMEZ, Julio. La quiebra del incompleto sistema de Servicios Sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, v. 25, n. 1, 2012.
- AZCONA-MARTÍNEZ, Amaia; MARTÍNEZ-VIRTO, Lucía. Propuestas para promover la inclusión social: un análisis a partir de experiencias de personas usuarias de Servicios Sociales de Navarra. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, Alicante, v. 29, n. 1, 2022.
- BALLESTER ESPINOSA, Adrián. La transformación digital forzosa en la Administración Pública: Cómo la tecnología ayudará en un futuro cercano a los gobiernos en la toma de decisiones. *Telos: Cuadernos de Comunicación e Innovación*, Madrid, n. 117, 2021.
- BELTRÁN CASTELLANOS, José Miguel. *La brecha digital en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2024.
- COMAS D'ARGEMIR, Dolors; PUJADAS MUÑOZ, Juan José; ROCA GIRONA, Jordi. *Etnografía*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2004.
- COMISIÓN EUROPEA. *Informe conjunto sobre la inclusión social en el que se resumen los resultados del examen de los planes nacionales de acción a favor de la inclusión social (2003-2005)*. COM (2003), 773 final, p. 9. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004AR0021>. Consultado el: 15 ago. 2024.
- COTAN FERNÁNDEZ, Almudena. El sentido de la investigación cualitativa. *Escuela Abierta*, [S. l.], v. 19, 33-48, 2016.
- DOMINGO CALDUCH, Yolanda; ZAFRA APARICI, Eva. Oportunidades y limitaciones en la transformación digital de los equipos de atención primaria en Cataluña. *Revista de Treball Social – RTS*, [S. l.], n. 226, p. 123-140, 2024.
- EUROPEAN ANTI-POVERTY NETWORK. *Análisis de los Servicios Sociales*. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica. Madrid: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2021.
- EUROSAT. *Glosario: brecha digital*, [S. l.], 25 ago. 2023. Disponible en: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Digital_divide. Consultado el: 15 ago. 2024.
- FERNÁNDEZ CAMPOMANES, María; FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina. Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia de las redes sociales en la calidad de vida. *Revista Mediterránea de Comunicación*, Alicante, v. 5, n. 1, 2014.
- FERNÁNDEZ RAMÍREZ, Marina. Nuevas tecnologías, trabajo y colectivos vulnerables: un enfoque de género. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, Roma, v. 12, n. 1, 2024.
- FORNS i FERNÁNDEZ, Maria Victòria; ALEGRE-AGÍS, Elisa. The constitutional guarantee of the provision of local Social Services in Spain: A comparative regional study. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 11, n. 1, 2024.
- FORNS i FERNÁNDEZ, Maria Victòria. Estado del Bienestar y Servicios Sociales: ¿un binomio en crisis? In: FORNS i FERNÁNDEZ, Maria Victòria (coord.). *La protección jurídica de la atención a las personas en materia de Servicios sociales*. Una perspectiva interdisciplinar. Barcelona: Atelier, 2020.

FORNS i FERNÁNDEZ, María Victòria. Pobreza, exclusión social y envejecimiento. In: GIFREU i FONT, Judith (coord.). *El envejecimiento activo como nuevo reto para los gobiernos locales: la construcción jurídica de servicios públicos y espacios amigables para las personas mayores*. Navarra: Aranzadi, 2024.

FUENTES i GASÓ, Josep Ramon; VIVAS ROSO, Jessica. Transformación digital de las administraciones públicas, brecha digital y envejecimiento activo. In: GIFREU i FONT, Judith (coord.). *El envejecimiento activo como nuevo reto para los gobiernos locales: la construcción jurídica de servicios públicos y espacios amigables para las personas mayores*. Navarra: Aranzadi, 2024.

GARCÍA SÁNCHEZ, María del Rocío; REYES, Joaquín. Desafíos de las tecnologías de la información y derechos humanos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, Ciudad de México, v. 5, n. 3, 2014.

GIFREU FONT, Judith. El derecho de las personas mayores a una vivienda adecuada: alternativas residenciales para un envejecimiento activo y participativo. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 11, n. 3, set./dez. 2024.

GÓMEZ CRESPO, María Luisa; DE LA TORRE CUELLAR, Irene. *Brecha digital social y defensa de los derechos humanos*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social, 2021.

GUENDEL GONZÁLEZ, Ludwig. Políticas públicas y derechos humanos. *Ciencias Sociales*, San José de Costa Rica, n. 97, 2002.

GUTIÉRREZ GARCÍA, Elisa. *Inteligencia artificial y derechos fundamentales: hacia una convivencia en la era digital*. A Coruña: Editorial Colex, 2024.

HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. *Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad*. In: IZAOLA ARGÜESO, Amaia (coord.). *Actas del VIII Congreso de la Red Española de Política Social*. Cuidar la vida, garantizar la inclusión, convivir en diversidad: consensos y retos. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares año 2022*. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/tich_2022.pdf. Consultado el: 15 ago. 2024.

JIMÉNEZ BENÍTEZ, William. El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, Bogotá, v. 7, n. 12, 2007.

LÓPEZ-NOGUERO, Fernando; MORÓN-MARCHENA, Juan Agustín; GARCÍA-LÁZARO, Irene; GALLARDO-LÓPEZ, José Alebrto. El fomento de la participación ciudadana desde la digitalización municipal. *Revista Prisma Social*, [S. l.], n. 46, p. 4-28, 2024.

MARCUS, George. Ethnography in/of the world system: the emergence of multi-sited ethnography. *Annual Review of Anthropology*, [S. l.], v. 24, p. 95-117, 1995.

MIRANDA, Paola; RUIZ, Yazmine; PULIDO, Daniela. *Informe de investigación Nuevas tecnologías y derechos humanos: impactos, desafíos y oportunidades en la era de la conectividad digital*. Lima: Fundación Konrad Adenauer y Pontificia Universidad Católica Del Perú, 2023.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT. Understanding the Digital Divide. *OECD Digital Economy Papers*, Paris, n. 49, 2001.

PADRÓS i REIG, Carlos. La UE davant del repte demogràfic. Nou contracte social i la necessària protecció econòmica i socials de la gent gran. *Quaderns IEE*, Barcelona, v. 3, n. 2, 2024.

PANADERO HERNÁNDEZ, Hungría. *La brecha digital y la administración digital en España: conocimiento clave sobre las competencias digitales de la población para la promoción de la inclusión digital en relación a la Administración digital*. Barcelona: Fundación Ferrer Guardia, 2023.

PELEGRÍ VIAÑA, Xavier. El modelo de Servicios Sociales en España. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades – SOCIOTAM*, Ciudad Victoria, v. XVII, n. 2, 2007.

RAGNEDDA, Massimo; MUTSVAIRO, Bruce. Digital Inclusion: Empowering People Through Information and Communication Technologies (ICTs). In: RAGNEDDA, Massimo; MUTSVAIRO, Bruce (coord.). *Digital Inclusion. An International Comparative Analyses* London: Lexington Book, 2018.

RAYÓN VIÑA, Beatriz. ¿Debería *internet* ser un derecho humano? In: YURREBASO, Amaia (dir.). *Políticas públicas en defensa de la inclusión, la diversidad y el género IV interculturalidad y derechos humanos*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2021.

ROBLES, José Manuel. ¿Por qué la brecha digital es un problema social? *Panorama Social*, [S. l.], n. 25, 2017.

SANZ, Elena. La brecha digital en los mayores: solo un 37,5 % interactúa con la administración electrónica. *The Conversation*, [2024]. Disponible en: <https://theconversation.com/la-brecha-digital-en-los-mayores-solo-un-37-5-interactua-con-la-administracion-electronica-222315>. Consultado el: 15 ago. 2024.

SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL. *La administración digital en las comunidades autónomas: informe de resultados del Cuestionario de Administración Electrónica (CAE) 2023*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023.

TAYLOR, Steven; BOGDAN, Robert. *Introducción a los métodos cualitativos*. Nueva York: Book Print, 2010.

VALLES, Miguel. *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis Editorial, 2000.

VALLS FONAYET Francesc; BELZUNEGUI ERASO Ángel. *Diagnosi social de Catalunya 2021*. L'estat de la pobresa. Departament de Drets Socials, Càtedra d'Inclusió Social, 2023. Disponible en: https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/08inclusio_social/diagnosi_social_catalunya_2021/DIAGNOSI-SOCIAL_2021_Definitiu_accessible.pdf. Consultado el: 17 dic. 2024.

VIÑARÁS ABAD, Mónica *et al.* Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, Madrid, v. 72, n. 2, 2017.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

FORNS i FERNÁNDEZ, Maria Victòria; ALEGRE-AGÍS, Elisa. Derechos fundamentales, Servicios Sociales y nuevas tecnologías. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 5, n. 3, p. 13-40, set./dez. 2024. DOI: 10.47975/digital.law.vol.5.n.3.fornsifernández.

Informações adicionais

Additional information

Editores responsáveis	
Editor-Chefe	Emerson Gabardo
Editor-Adjunto	Lucas Bossoni Saikali