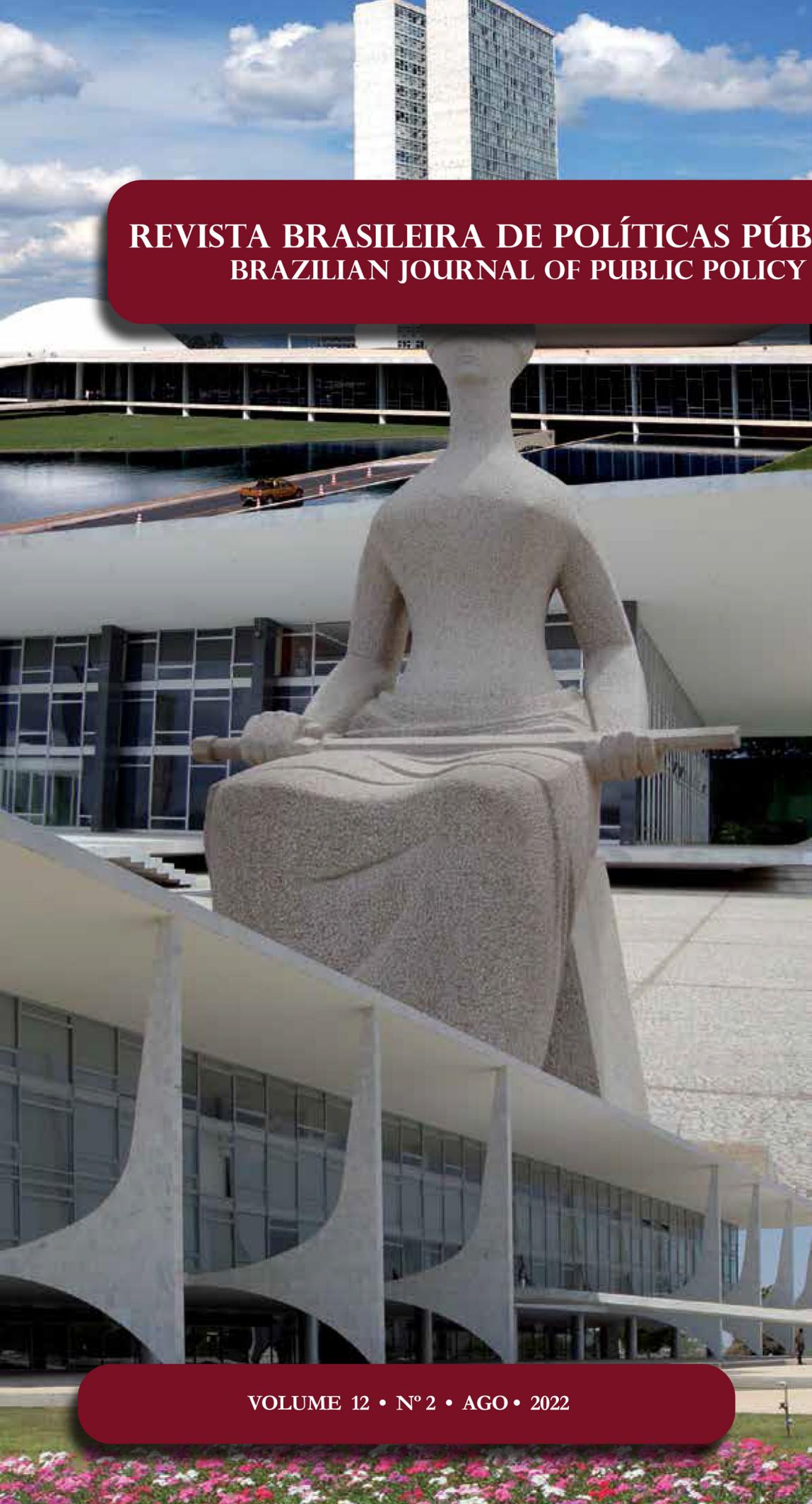


The logo for CEUB (Centro de Educação Universitária Brasileira) is displayed in a white, stylized font against a dark red background. The letters 'C', 'E', 'U', and 'B' are interconnected, with the 'U' being particularly prominent.

EDUCAÇÃO SUPERIOR

ISSN 2236-1677

The cover features a photograph of a modern architectural complex. In the foreground, a large, white, abstract sculpture of a seated female figure is prominent. The background shows a multi-story building with a grid-like facade and a large, curved structure with a white dome. The sky is blue with scattered white clouds.

**REVISTA BRASILEIRA DE POLÍTICAS PÚBLICAS**  
**BRAZILIAN JOURNAL OF PUBLIC POLICY**

**Brecha digital y exclusión social:**  
¿pueden las TIC cambiar el status  
quo?

**Digital divide and social  
exclusion:** can ICTs change the  
status quo?

Andrés Cernadas Ramos

Bran Barral Buceta

Ángela Fernández Da Silva

VOLUME 12 • Nº 2 • AGO • 2022

# Sumário

<b>POLÍTICAS DE PROTEÇÃO A GRUPOS VULNERÁVEIS .....</b>	<b>13</b>
<b>O TRABALHO ESCRAVO CONTEMPORÂNEO NA REGIÃO AMAZÔNICA BRASILEIRA.....</b>	<b>15</b>
Beatriz Souza Costa e Camilla de Freitas Pereira	
<b>“PROGRAMA HOSPEDAGEM PARA IDOSOS” E ENFRENTAMENTO AO CORONAVÍRUS: UMA ANÁLISE DE POLÍTICA PÚBLICA NA PERSPECTIVA DA TEORIA DA AGENDA.....</b>	<b>34</b>
Fabiana Rodrigues Barletta e Carolina Silvino de Sá Palmeira	
<b>MULHERES, COTA DE GÊNERO E PODER LEGISLATIVO: UMA ABORDAGEM DAS JUSTIFICATIVAS DO PROJETO DE LEI N.º 1.256/2019 À LUZ DO LIBERALISMO IGUALITÁRIO DE JOHN RAWLS .....</b>	<b>58</b>
Victória Taglialegra Salles, Rainer Bomfim e Alexandre Gustavo Melo Franco de Moraes Bahia	
<b>PROTECTION OF PEOPLE LIVING WITH HIV/AIDS IN IRAN: CHALLENGES AND RESPONSIBILITIES .....</b>	<b>74</b>
Arian Petoft e Mahmoud Abbasi	
<b>FACILITADOR INTERCULTURAL SORDO EN SALUD PARA CHILE: ANÁLISIS DE LA AGENDA POLÍTICA A PROPÓSITO DE LA POLÍTICA DE SALUD DE MIGRANTES INTERNACIONALES.....</b>	<b>97</b>
Valeria Campos e Ricardo Cartes-Velásquez	
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS E AMBIENTE DIGITAL .....</b>	<b>124</b>
<b>¿UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD? PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA EN UNA NUEVA CONSTITUCIÓN CHILENA .....</b>	<b>126</b>
Pablo Contreras	
<b>BRECHA DIGITAL Y EXCLUSIÓN SOCIAL: ¿PUEDEN LAS TIC CAMBIAR EL STATUS QUO? .....</b>	<b>151</b>
Andrés Cernadas Ramos, Bran Barral Buceta e Ángela Fernández Da Silva	
<b>CONSTITUCIONALISMO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIGITAIS: INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O DESENVOLVIMENTO NO BRASIL.....</b>	<b>177</b>
José Sérgio da Silva Cristóvam, Raquel Cavalcanti Ramos Machado e Thanderson Pereira de Sousa	
<b>TEMAS DIVERSOS EM POLÍTICAS PÚBLICAS .....</b>	<b>195</b>
<b>QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS MAGISTRADOS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS .....</b>	<b>197</b>
Michelle Araújo Luz Cilli, Waldecy Rodrigues e Alex Pizzio	

<b>PROPOSTA DE UM ÍNDICE SÍNTESE PARA O MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO</b> .....	214
Andreia Pereira de Freitas e Gustavo Inácio de Moraes	
<b>A FUNÇÃO DO JURISTA NA DEFESA DA SEGURIDADE SOCIAL E O ARGUMENTO DO COST OF RIGHTS</b> .....	234
João Paulo Mansur	
<b>O ESTADO DE BEM ESTAR SOCIAL FINLANDÊS E SEU MODELO EDUCACIONAL</b> .....	251
André Augusto P. Brandão e Andrea Bello	
<b>LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL EN RELACIÓN A LA POLÍTICA PÚBLICA EDUCATIVA DE LAS ORGANIZACIONES ASOCIATIVAS AGROPECUARIAS</b> .....	270
Jhon Jairo Mosquera Rodas	
<b>DIRETRIZES PARA A PROMOÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS POR MEIO DAS COMPRAS PÚBLICAS</b> .....	288
Ednaldo Silva Ferreira Júnior	
<b>A QUEM SE DESTINAM AS CHAMADAS PÚBLICAS?: OS DESAFIOS DA PARTICIPAÇÃO DOS AGRICULTORES FAMILIARES NO PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO</b> .....	308
Raquel Hunger, Flávia Milagres Campos e Susana Moreira Padrão	
<b>BIENES COMUNES URBANOS, DOMINIO PÚBLICO Y AUTONOMÍAS TERRITORIALES: ALGUNAS PROPUESTAS PARA CHILE, A LA LUZ DE LA EXPERIENCIA ITALIANA DE LOS BENI COMUNI</b> .....	327
Benoît Delooz Brochet	
<b>REPENSAR A DEMOCRACIA: A HIPÓTESE DA DEMOCRACIA ALEATÓRIA REVISITADA</b> .....	344
Deo Campos Dutra e Eduardo F. de Oliveira Jr.	
<b>ANÁLISE DO RESP. N.º 975.834/RS: O STJ NA ENCRUZILHADA ENTRE OS DIREITOS DO CONSUMIDOR, SOCIETÁRIO E DAS POLÍTICAS PÚBLICAS</b> .....	364
João Manoel de Lima Junior e Thaíse Zacchi Pimentel	
<b>RELAÇÕES JURÍDICAS DAS FUNDAÇÕES DE APOIO COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR, CENTROS DE PESQUISA PÚBLICOS E TERCEIROS: PARCERIAS ESTRATÉGICAS NO MARCO LEGAL DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO</b> .....	385
Ricardo Silveira Ribeiro	
<b>A SUSTENTABILIDADE À LUZ DA PERSPECTIVA JURISDICCIONAL “À BRASILEIRA”: UM ESTUDO DE CASO NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL</b> .....	408
Francieli lung Izolani, Frederico Thaddeu Pedroso, Jerônimo Siqueira Tybusch e Francielle Benini Agne Tybusch	

<b>APORTES DA ANÁLISE ECONÔMICA NO ESTUDO DA JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE E O RISCO DA PROMOÇÃO DESIGUAL DE DIREITOS.....</b>	<b>426</b>
Daniel Castanha de Freitas, Vivian Lopez Valle e Gustavo Martinelli Tanganelli Gazotto	
<b>AVANÇOS NO DEBATE DA JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE NO CONTEXTO LATINO-AMERICANO: UM OLHAR PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA .....</b>	<b>449</b>
Jorge Leal Hanai, Suely de Fátima Ramos Silveira e Nina Rosa da Silveira Cunha	
<b>OUTROS TEMAS .....</b>	<b>476</b>
<b>ASPECTOS GERAIS DA PROTEÇÃO INTERNACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E CULTURAIS PELA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) E PELA ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS (OEA) .....</b>	<b>478</b>
Antônio Márcio da Cunha Guimarães e Miguel Souza Dantas Neto	
<b>A ESTRUTURA LINGUÍSTICO-DISCURSIVA DO VOTO DO MINISTRO BARROSO NA ADO 26 E NO MI 4733: UMA REFLEXÃO À LUZ DO CONSTITUCIONALISMO DIALÓGICO CONTRA-HEGEMÔNICO...</b>	<b>496</b>
Maria Eugenia Bunchaft	

# Brecha digital y exclusión social: ¿pueden las TIC cambiar el status quo?\*

## Digital divide and social exclusion: can ICTs change the status quo?

Andrés Cernadas Ramos\*\*

Bran Barral Buceta\*\*\*

Ángela Fernández Da Silva\*\*\*\*

### Resumen

**Objetivo.** El objetivo principal de este trabajo sería relacionar la expansión y uso de las TIC, la brecha digital y la exclusión social, así como las interrelaciones entre ellas. **Metodología.** Para ello, se ha llevado a cabo una profunda revisión de la literatura relacionada con el tema, se han revisado y analizado diversos informes oficiales, se han recabado datos cuantitativos de diversas fuentes, así como de diversas experiencias llevadas a cabo. **Conclusiones.** Como resultados principales se observa que, si bien las TIC pueden ser una herramienta muy importante y un gran potencial para reducir la exclusión social, su evolución parece orientarse más a incentivar el consumo y las compras *online* que al empoderamiento del ciudadano en su uso, lo que llevaría a pensar que las TIC podrían estar operando en un sentido contrario a la integración, creando desigualdad allí donde deberían de reducirla o incrementando la ya existente. **Limitaciones de la investigación.** Los resultados de esta investigación podrían mejorarse analizando las experiencias y los datos con más detalle y de forma desagregada, lo que permitiría conocer con mayor profundidad las problemáticas y necesidades de los distintos colectivos y áreas geográficas y poder formular intervenciones más oportunas. **Originalidad o valor.** Este es un estudio analítico-descriptivo, que relaciona diversas variables con teorías sobre brecha digital y exclusión social, a la vez que identifica los principales efectos de la exclusión y, de forma propositiva, fórmula algunas vías de intervención que promuevan la inclusión y permitan superar las brechas.

**Palabras clave:** TICs inclusivas; brecha digital; desigualdad; inclusión y exclusión social; empoderamiento; alfabetización digital.

### Abstract

**Objective.** The main objective of this work would be to relate the expansion and use of ICTs, the digital divide and social exclusion, as well as the interrelationships between them. **Methods.** For this purpose, a thorough review of the literature related to the subject has been carried out, several official reports have been reviewed and analyzed, quantitative data have been collected from different sources as well as from different experiences

\* Recibido em 17/03/2021  
Aprovado em 26/07/2022

\*\* Licenciado en Economía por la Universidad de Barcelona, y Master en Gestión Pública y Doctor en Ciencia Política y de la Administración por la Universidad Autónoma de Barcelona. Ejerce como Profesor en el Área de Ciencia de la Administración, en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad de Santiago de Compostela (USC) y como colaborador en la Universitat Oberta de Catalunya, en el área de gestión pública y políticas públicas. Además, es miembro del claustro de profesores del Master en Administración Local de la USC y del Master de Administración Pública de la Universidad Anahuac de Xalapa (México). Ha sido galardonado con el Primer Premio de Investigación Social, 2009, de Caja Madrid y ha publicado diversos artículos sobre evaluación de políticas, participación ciudadana y política sanitaria. Lugar actual de trabajo: Departamento de Ciencia Política y de la Administración. Facultad de Ciencias Políticas. Campus Vida, S/N (15782-Santiago de Compostela, España). E-mail: andres.cernadas@usc.es T. +034 881815163, Fax: +034 981596954.

\*\*\* Doctor en Ciencias Políticas por la Universidad de Santiago de Compostela. Actualmente, colabora como docente en el área de Sociología, en el Departamento de Ciencias Políticas de la Universidad de Santiago de Compostela. bran. Email: barral@rai.usc.es

\*\*\*\* Graduada en Ciencias Políticas y Máster en Igualdad, Género y Educación, por la Universidad de Santiago de Compostela. Actualmente está inscrita en el Programa de Doctorado en Marketing Político, Actores e Instituciones en las Sociedades Contemporáneas, en esta misma Universidad. Email: angelafernandez.dasilva@usc.es

carried out. **Conclusions.** The main results show that although ICTs can be a very important tool and have great potential to reduce social exclusion, their evolution seems to be oriented more towards encouraging consumption and online shopping than towards empowering citizens in their use, which would lead us to think that ICTs could be working in the opposite direction to integration, creating inequality where they should be reducing it or increasing the already existing inequality. **Limitations of the research.** The results of this research could be improved by analyzing the experiences and data in greater detail and in a disaggregated manner, which would allow for a more in-depth understanding of the problems and needs of the different groups and geographic areas and enable more appropriate interventions to be formulated. **Originality or value.** This is an analytical-descriptive study, which relates several variables with theories on the digital divide and social exclusion, while identifying the main effects of exclusion and, in a propositional way, formulates some ways of intervention to promote inclusion and overcome the gaps.

**Keywords:** inclusive ICTs; digital divide; inequality; inclusion and social exclusion; empowerment; digital literacy.

## 1 Introducción

En las últimas dos décadas podemos ver cómo crecen los niveles de renta *per capita*, la esperanza de vida o los niveles de bienestar en muchos países independientemente de su nivel de desarrollo, pero esos avances no llegan al conjunto de la población, pues las desigualdades de renta y las desigualdades sociales se mantienen en muchos casos y en otros aumentan, como sería el caso de España<sup>1234</sup>. Asimismo, durante este periodo vemos que la expansión del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no ha parado de crecer, pero su uso sigue sin ser universal y siguen quedando excluidas de estos avances tecnológicos un elevado número de personas que se ven incapaces de aprovechar convenientemente los avances tecnológicos que se están produciendo. Así, el presente estudio se fija como objetivo principal analizar la relación entre la expansión y uso de las TIC, la brecha digital y la exclusión social, así como las interrelaciones entre ellas. La principal pregunta a la que intentará responder es si las TIC están contribuyendo a mantener el *status quo* actual en relación a la exclusión o si, por el contrario, están contribuyendo a una mayor inclusión social como sería de esperar.

Las desigualdades y la *exclusión social* no es un fenómeno privativo de ciertos países de una determina área geográfica con insuficientes niveles de desarrollo, ni se limita sólo a los entornos urbanos más poblados e individualizados y con menores lazos familiares y comunitarios; sino que dicho fenómeno se puede observar también en los países más desarrollados, así como en ámbitos no urbanos como el medio rural.

Son varios los tipos de exclusión. Apunta Tezanos<sup>5</sup> a la existencia de tres bloques de conceptos en torno a los cuales pivotan. Por un lado, estarían las diferentes condiciones y vivencias sociales de las personas, que los apartan de los estándares predominantes, pudiendo ser este distanciamiento voluntario o no. Y por otro lado, están los factores de índole económica, aquellas situaciones de pobreza o escasez de recursos, que pueden originar la degradación del entorno personal y la posible inaccesibilidad o bloqueo al uso de recursos o oportunidades.

<sup>1</sup> ANGHEL Brindusa *et al.* *La desigualdad de la renta, el consumo y la riqueza en España*. Documentos ocasionales n° 1806. Madrid, ES: Banco de España, 2018.

<sup>2</sup> MILANOVIC, Branko; BUSTILLO, Rafael Muñoz de. La desigualdad de la distribución de la renta en América Latina: situación, evolución y factores explicativos. *América Latina Hoy*, v. 48, p. 15-42, feb. 2008.

<sup>3</sup> BACIGALUPE, Amaia *et al.* Desigualdades socioeconómicas y COVID-19 en España. *Gaceta Sanitaria*, v. 36, n. 1, p. 13-21, 2022.

<sup>4</sup> DOMÍNGUEZ-AMORÓS Màrlus; SOLÍS, Patricio. La desigualdad social en Europa y América Latina: dimensiones relevantes de la investigación comparativa. *Revista Española De Sociología*, v. 30, n. 3, p. 1-11, 2021. Disponible: <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/89305/65678>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>5</sup> TEZANOS, José Félix. *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. [S. l.]: Editorial Sistema, 2001. v. 16.

Finalmente, apoyándose en Marx <sup>6</sup>, considera como un tercer factor el hecho de la alienación del hombre frente al trabajo y al producto de este. El hecho de que el trabajo y su fruto “no le pertenezca”, pero, sobre todo, pensando en la actualidad, el hecho de que, en los trabajos en sectores con mucha mano de obra barata, se observe una tendencia a prolongar las jornadas y a reducir los salarios, hace que se hayan ido reduciendo las posibilidades económicas de las personas, pero también su tiempo libre y de ocio, perdiendo la noción de su motivación laboral y pasando a trabajar por pura subsistencia.

Así, el hecho de no tener un trabajo “normal” o de estar largos períodos de tiempo sin poder acceder a un puesto de trabajo incrementa las posibilidades y los riesgos de quedarse fuera del estándar de pertenencia comunitaria e integración social<sup>7</sup>.

Las desigualdades socioeconómicas generadoras de exclusión social son probablemente tan antiguas como la sociedad misma y están presentes de forma amplia en las sociedades modernas en sus diferentes vertientes. Las primeras referencias de que se dispone ya recogen y resaltan este tipo de desigualdades en alguna de sus manifestaciones, lo que nos permite intuir que las desigualdades socioeconómicas han existido siempre y que han ido surgiendo al unísono que nuestras sociedades actuales. Es fácil comprobar que nuestras estructuras sociales se hallan impregnadas de múltiples y diversas desigualdades que se manifiestan en los diferentes ámbitos de la sociedad, hasta el punto de que podrían ser consideradas como inherentes a la propia organización social vigente.

Estas desigualdades socioeconómicas se manifiestan a través de formas diversas como las diferencias de ingresos o de riqueza, las diferencias educativas, de salud, de vivienda o de cultura y relaciones sociales. Siendo tal vez las diferencias de renta –medida está, de forma comparativa, en función del volumen de ingresos en una determinada unidad temporal–; la variable más utilizada para estudiar las desigualdades socioeconómicas, por la contribución que el nivel de renta puede tener en el mantenimiento o reducción del resto de las variables contempladas. Dichas desigualdades, desde ciertas teorías de justicia distributiva o concepciones filosóficas de la organización social, pueden ser juzgadas incluso como positivas y necesarias para el desarrollo económico y el mantenimiento de las libertades individuales<sup>89</sup>; mientras que desde otros enfoques o perspectivas ideológicas relacionadas con las teorías de la justicia más modernas a las cuales nos sumamos, son consideradas como injustificables e inaceptables y, por lo tanto, se asume que dichas desigualdades debieran ser objeto de la acción política de los gobernantes de cara a su paulatina reducción o eliminación con el objetivo de hacer la sociedad más inclusiva y equitativa <sup>10</sup>.

Desigualdades afectan especialmente a los colectivos más pobres o marginales de la escala social, pues estos colectivos suelen partir de una situación de desventaja en más de una de las variables socioeconómicas contempladas. En ciertos ámbitos de los servicios sociales como la salud, la vivienda, la educación o cultura y el deporte, es donde el fenómeno de la exclusión se manifiesta con más frecuencia y tiene un mayor impacto social, pues no deja de ser una exclusión añadida a la que ya soportan ciertos colectivos por motivos básicamente económicos.

Las políticas públicas en general y las políticas sociales en particular, adoptadas en las últimas décadas en España y en otros muchos países, han prestado poca atención a la inclusión de los excluidos, no se han puesto en marcha programas orientados a colectivos excluidos que pudieran actuar como factores facilitadores de la accesibilidad a servicios públicos como la educación y la salud ni a los sistemas de protección social que facilitan la inclusión. Las políticas públicas del Estado de Bienestar parecen haber renunciado a reducir

<sup>6</sup> MARX, Karl. *Escritos de juventud*: manuscritos económicos y filosóficos de 1844. México: Fondo De Cultura Económica, 1982.

<sup>7</sup> TEZANOS, José Félix. *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. [S. L]: Editorial Sistema, 2001. v. 16.

<sup>8</sup> NOZICK, Robert. *Anarquía, Estado y utopía*. México: Fondo de Cultura Económica, 1988.

<sup>9</sup> FRIEDMAN, Milton. *Libertad de elegir*. México: Editorial Orbis, 1983.

<sup>10</sup> CERNADAS, Andrés. *La salud y el acceso a los sistemas sanitarios públicos: desigualdades e inequidades*. Madrid: Editorial Síntesis, 2010.

las desigualdades y la exclusión y se orientan a paliar los efectos de la exclusión mediante ayudas económicas, pero sin abordar las causas que generan dicha exclusión.

Los habituales estudios sobre desigualdades nos suelen facilitar las cifras obtenidas de forma agregada, neutra y cuantitativa, haciendo una interpretación de las cifras en esos mismos términos, interpretaciones desprovistas del cualquier juicio de valor que nos permita saber que si esas desigualdades son justas o injustas. Pues los índices, ratios y coeficientes no reflejan la problemática que hay detrás de esas cifras, quién o quienes sufren esas desigualdades y por qué. Por ello, es necesario dar un paso más y referirnos a las inequidades, un concepto de una mayor profundidad descriptiva y analítica, pues la inequidad se refiere a las desigualdades evitables e injustas en base a los criterios de justicia que rigen en una sociedad<sup>11</sup>

El surgimiento de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) y su aplicación en los distintos ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas (AA.PP) ha supuesto una serie avances que se han materializado, en muchos casos, en facilidades para la ciudadanía a través, por ejemplo, de cuestiones como la inmediatez de la información, el acceso permanente a determinados servicios, la participación de la ciudadanía en cuestiones de carácter consultivo o de debate, etc. Todo ello ha despertado cierto optimismo y ha llevado a pensar que dichas tecnologías también podrían ser útiles para facilitar la inclusión social y digital de ciertos colectivos. No obstante, esta evolución también ha revelado limitaciones derivadas de la tendencia seguida actualmente por las AA.PP, las cuales parecen estar promoviendo un uso de las TIC más ligado a la productividad y al consumo que al empoderamiento y capacitación de la ciudadanía<sup>12 13</sup>.

No en vano, la contribución de las TIC al desarrollo de los países está ampliamente contrastada, aunque muestra grandes variaciones. La aportación de la actividad digital a la economía española, según el último informe de la Fundación Telefónica, se aproxima al 19 % del PIB, una cifra por encima de la media de los países de Naciones Unidas, aunque por debajo de líderes como China y Estados Unidos<sup>14</sup>.

Pero vemos que no siempre se están cumpliendo las expectativas iniciales, motivo por el cual nos parece importante reflexionar sobre este hecho, reflexión que intentaremos llevar a cabo en las páginas que siguen, centrándonos en la brecha digital y la exclusión social, analizando las relaciones entre ambas de forma analítica y propositiva. Para ello, en un primer apartado introductorio contextualizamos y delimitamos el objeto de nuestro estudio, establecemos su objetivo básico y la forma en la que pretendemos dar respuesta a la principal pregunta de nuestra investigación. En un segundo apartado delimitamos conceptualmente qué entendemos por exclusión social, cuales son causas y los principales ámbitos en los que se manifiesta, en el tercer apartado se analiza la relación entre brecha digital y exclusión social, y el estudio finaliza con un cuarto apartado propositivo en el que sugieren líneas de intervención para superar el *status quo* actual poniendo la TIC al servicio de la inclusión social.

## 1.1 Que entendemos por exclusión social

El concepto de exclusión social, tradicionalmente se tiende a asociar a «escasez de rentas» o a determinadas carencias de tipo material, pero actualmente se asume que se necesita una concepción más multidimensional, que vaya más allá de los aspectos estrictamente económicos y que incluya dimensiones psicológicas,

<sup>11</sup> BARRAL BUCETA, Bran; BOUZAS LORENZO, Ramón; CERNADAS RAMOS, Andrés; FERNÁNDEZ DA SILVA, Ângela. Equity policies in health plans: accessibility and something more? *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 55, 2021.

<sup>12</sup> MENOUE, Michel J. La Alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (TICs): la cultura de la información, una dimensión ausente. *Anales De Documentación*, n. 7, p. 241–261, 2004. Disponible: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3771/3671>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>13</sup> WILCHES-FLÓREZ, Olga Cecilia; WILCHES-FLÓREZ, Ângela María. Posibilidades y limitaciones en el desarrollo humano desde la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la salud: el caso latinoamericano. *Persona y Bioética*, v. 21, n. 1, p. 114–133, ene./jun. 2017.

<sup>14</sup> FUNDACIÓN TELEFÓNICA. *Sociedad digital en España 2020-2021*. mayo 2021. Disponible: <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/sociedad-digital-en-espana-2020-2021/730/#openModal>. Acceso en: 30 jul. 2022.

psicosociales y, especialmente, culturales. Cada vez más, la exclusión social es vista como dependiente del grado de acceso y uso a los servicios disponibles en la sociedad y de la capacidad relacional dentro de la comunidad, pero también del acceso e integración en redes sociales protectoras y del nivel de participación en dichas redes. De forma que, el concepto de exclusión incorpora las formas tradicionales de desigualdad y las trasciende adentrándose en la no-integración social<sup>15</sup>. Así, no se puede hablar de un único tipo de exclusión social, sino que existen múltiples y diversas facetas, situaciones y circunstancias en las que ésta se manifiesta. Pero a pesar de su multidimensionalidad, se podría decir que los ingresos económicos siguen siendo una variable clave, por lo que el mercado laboral y la situación laboral de las personas, el estar *dentro* frente al estar *fuera*, constituyen el principal elemento explicativo de los grados de inclusión-exclusión social, a los que además cabría añadir: la falta de ayuda familiar y de redes sociales de apoyo, la condición de migrante, el estado de salud o los entornos laborales y de residencia. Lo que, según ciertos autores, se podría resumir en tres dimensiones principales: tener un trabajo remunerado, un determinado estatus social y una red de apoyo familiar y social<sup>16 17</sup>.

La exclusión social vendría a ser como un producto de los procesos de diferenciación y estratificación comunes a toda organización social jerarquizada,

en donde el conjunto de factores y situaciones de vulnerabilidad y de riesgo a que se refiere la noción de exclusión social, tienen como causa y consecuencia la imposibilidad y/o las dificultades para acceder a espacios y recursos materiales e inmateriales socialmente valorados por la colectividad<sup>18</sup>

En el ámbito normativo, la Ley 12/1998 de 22 de mayo, contra la Exclusión Social del País Vasco (España), en su Exposición de motivos; la se define como: “la imposibilidad o incapacidad de ejercer los derechos sociales, fundamentalmente el derecho al trabajo, pero también el derecho a la educación, a la cultura, a la salud, a una vivienda digna, a la protección social”. A su vez, matiza que está excluida “toda persona que, en mayor o menor medida, se encuentra incapacitada o imposibilitada para el ejercicio de alguno o de varios de los derechos sociales que otorgan status de ciudadanía a un individuo”<sup>19</sup>

De tal forma que la exclusión implica carencias importantes en el ámbito económico, laboral y social, pero también en el educativo, de residencia, de vivienda y alojamiento, ámbito de la salud, de integración étnica, de calidad de convivencia, de entorno afectivo, etc.; que parecen ser constantes y duraderas y por lo tanto se necesita una apuesta en firme de las AAPP por la inclusión, para que mediante el adecuado diseño e implementación de políticas públicas orientadas a los colectivos menos favorecidos, puedan facilitar su inclusión<sup>20</sup>. Y tal vez por ello, el concepto de *exclusión social* figuró pronto en la agenda política europea, apareciendo por primera vez en un texto de la Unión Europea (en adelante, UE) en el preámbulo de la Carta Social Europea en 1989, y el 29 de septiembre de ese mismo año, en una Resolución del Consejo de Ministros de Asuntos Sociales, por la que se creó el *Observatorio de la Comunidad Europea sobre políticas nacionales para combatir la exclusión*, y desde entonces han sido variadas y contantes las declaraciones institucionales y las políticas públicas orientadas a promover la inclusión social y reducir o eliminar la exclusión, aunque no siempre han tenido el éxito esperado.

<sup>15</sup> DURANA, Ana Arriba González de. *El concepto de exclusión en política social*. [S. l.]: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2002. Disponible: <http://ipp.csic.es/sites/default/files/content/workpaper/2002/dt-0201.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>16</sup> GARCÍA, Iolanda. Políticas para la inclusión social mediante tecnologías de la información y la comunicación. *Education In The Knowledge Society*, v. 6, n. 1, jan. 2005. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201021059003.pdf>. Acceso en: 29 jul. 2022.

<sup>17</sup> TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>18</sup> MÉNDEZ LÓPEZ, Ángel Joel. Pensar las exclusiones: construir la inclusión social. *Humanismo y Trabajo Social*, v. 11, p. 87-99, 2012.

<sup>19</sup> LEY 12/1998, de 22 de mayo, contra la exclusión social. BOE-A-2011-20655. Comunidad Autónoma del País Vasco. *Boletín Oficial del Estado*, n. 315, 31 dic. 2011. Disponible: <https://www.boe.es/eli/es-pv/l/1998/05/22/12>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>20</sup> TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

## 1.2 Las principales causas de exclusión

Son varias las tipologías de personas que pertenecen a los colectivos socialmente menos favorecidos, que soportan el mayor impacto negativo de las desigualdades socioeconómicas y, por tanto, más vulnerables y con mayor riesgo de sufrir exclusión social. En concreto, se pueden considerar como tales: las personas que están o han pasado periodos en los centros de reclusión<sup>21</sup>, las personas sin techo<sup>22</sup> las personas drogodependientes y sin recursos<sup>24</sup>, personas discapacitadas<sup>25</sup>, las personas mayores en situación de vulnerabilidad o fragilidad<sup>26</sup>, las personas que realizan trabajo sexual remunerado<sup>27</sup>, los jóvenes afectados de fracaso escolar<sup>28</sup>, amas de casa<sup>29</sup>, minorías étnicas<sup>30</sup> o los inmigrantes económicos y las personas que viven en el medio rural<sup>31</sup>.

Estas personas suelen carecer de las cuotas de representación social de que gozan otros colectivos, lo que en buena parte les convierte en personas *invisibles* para los gobernantes y para el resto de la sociedad. La cual, en muchos casos, sólo tiene conciencia de su existencia a través de episodios de los que –en muchos casos por su propio dramatismo– se hacen eco con cierta regularidad los distintos medios de comunicación. Esa nula representación política y social les dificulta o imposibilita el ejercicio de la acción colectiva para vehicular sus demandas hacia las AAPP responsables y exigir las condiciones adecuadas para el ejercicio de sus derechos legalmente reconocidos en los distintos ordenamientos jurídicos, May (1991). Suelen ser personas que disponen de unos bajos o nulos recursos –tanto si nos referimos a recursos económicos como si tenemos en cuenta otro tipo de recursos como el nivel educativo, la vivienda, las relaciones sociales o las redes de apoyo–, y a las que su condición de personas “socialmente excluidas” o “vulnerables y en grave riesgo de exclusión”, les cierra muchas de las vías que en otras circunstancias podrían utilizar para superar y mejorar su actual situación y poder poner en práctica sus proyectos de vida, de realización personal y de futuro.

Las AAPP, con demasiada frecuencia, vienen haciendo una cierta dejación de funciones y de sus responsabilidades como garantes de la cohesión social y de una sociedad más participativa y equilibrada, y han de ser las Organizaciones no Gubernamentales (en adelante, ONGs) las que se hagan cargo de las personas en riesgo de exclusión que han sido abandonadas a su suerte por las AAPP. Pero, a su vez, este tipo de ONGs

<sup>21</sup> ARIZA, Libardo José; ITURRALDE, Manuel. La prisión como espacio de exclusión o de reconciliación. *Dearq: Revista De Arquitectura/Journal Of Architecture*, n. 18, p. 20-31, 2016. DURANA, Ana Arriba González de. *El concepto de exclusión en política social*. [S. l.]: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2002. Disponible: <http://ipp.csic.es/sites/default/files/content/workpaper/2002/dt-0201.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>22</sup> WATSON, James R.; CRAWLEY, Jamie; KANE, Deborah J. Social exclusion, health and hidden homelessness. *Public Health*, v. 139, p. 96–102, 2016.

<sup>23</sup> CERNADAS, Andrés; FERNÁNDEZ, Ángela. Healthcare inequities and barriers to access for homeless individuals: a qualitative study in Barcelona (Spain). *International Journal for Equity in Health*, v. 84, 20 mar. 2021. Disponible: <https://equityhealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12939-021-01409-2.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>24</sup> RODRÍGUEZ KURI, Solveig E.; FERNÁNDEZ CÁCERES, Carmen. Inserción social de usuarios de drogas en rehabilitación: un estudio cualitativo. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, v. 6, n. 2, p. 57-78, sep. 2014. ROMERO, Belén Agrela; CASAL, Camino Gutiérrez; CONTRERAS, Teresa Fernández. Repensar la ética en trabajo social desde una perspectiva de género. *Cuadernos de Trabajo Social*, v. 30, n. 1, p. 51-64, ene. 2017.

<sup>25</sup> ANAUT BRAVO, Sagrario; PORRAS, Javier Arza. La exclusión social en los hogares con algún miembro con discapacidad durante el período de crisis en España. *Revista Española De Discapacidad*, v. 3, n. 1, 2015.

<sup>26</sup> POVEDA-PUENTE, Rakek; HERNANDIS, Sacramento Pinazo; PÉREZ-COSÍN, José Vicente; LOIS, Juan Manuel Belda. Personas mayores usuarias habituales de tecnología de la información y la comunicación: análisis del perfil. *AZARBE: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. n. 4, p. 51–58, 2015.

<sup>27</sup> GONZÁLEZ, Ruth Pinedo; SÁNCHEZ, Félix López. Soledad social y emocional, factores de riesgo asociados en personas que ejercen la prostitución. *Apuntes De Psicología*, v. 33, n. 1, p. 17–22, 2015.

<sup>28</sup> ESCUDERO MUÑOZ, Juan Manuel; ALFAGEME GONZÁLEZE, María Begoña *et al.* *Inclusión y exclusión educativa: realidades, miradas y propuestas*. Valencia, ES: Nau Llibres, 2016. v. 8.

<sup>29</sup> ROMERO, Belén Agrela; CASAL, Camino Gutiérrez; CONTRERAS, Teresa Fernández. Repensar la ética en trabajo social desde una perspectiva de género. *Cuadernos de Trabajo Social*, v. 30, n. 1, p. 51-64, ene. 2017.

<sup>30</sup> CÁRDENAS-RODRÍGUEZ, Rocío; TERRÓN-CARO, Teresa; GIMENO, Ma Carmen Monreal. Educación primaria y alumnas gitanas. análisis de las barreras sociales en contextos de exclusión. *Revista De Investigación Educativa*, v. 37, n. 1, p. 75–91, 2019.

<sup>31</sup> RYE, Johan Fredrik. Labour migrants and rural change: the “mobility transformation” of Hitra/Frøya, Norway, 2005–2015. *Journal Of Rural Studies*, v. 64, p. 189–199, nov. 2018.

que trabajan con mujeres víctimas de violencia de género, personas privadas de libertad, personas sin hogar, personas afectadas de exclusión y pobreza, o con minorías étnicas como la población gitana en España; son a su vez las que tecnológicamente van un poco por detrás dentro de lo que denominamos Tercer Sector y que a su vez también necesitarían apoyo para una plena introducción de las TIC en su quehacer diario<sup>32</sup>.

### 1.3 Ámbitos en los que se manifiesta la exclusión social

Como ya sabemos, la exclusión puede estar presente en múltiples ámbitos de la vida de las personas, y es por eso que, con el objetivo de simplificar y sistematizar más su abordaje, proponemos unos ámbitos básicos, tal como muestra el Cuadro 1, en los que, de forma más frecuente y con mayor evidencia, se pone de manifiesto dicha exclusión.

Así, Bhalla y Lapeyre<sup>33</sup> plantean la exclusión en torno a tres ámbitos o dimensiones: la exclusión de las redes sociales (la dimensión social está relacionada con el nivel de acceso a los servicios sociales y las oportunidades para la participación social), de la vida económica (se asocia al desempleo, a bajos ingresos, y bajos niveles de acceso a ciertos bienes y servicios) y de la vida política (tiene que ver con la privación de determinados derechos políticos a ciertos grupos y con la falta de participación). Y a esas dimensiones, García<sup>34</sup>, a partir del trabajo de Van Winden<sup>35</sup> añade la dimensión educativa (que tiene que ver con el uso del derecho a la educación y el acceso a la formación durante toda la vida), partiendo de la idea que la educación constituye un requisito para el desarrollo de las capacidades que permiten acceder y utilizar los diferentes servicios, productos y bienes en general, que la sociedad pone a nuestra disposición.

Nosotros, con argumento parecido, añadimos la dimensión de la salud (que estaría relacionada con el acceso y uso de los servicios y la posibilidad de beneficiarse de los nuevos avances tecnológicos), pues entendemos que la salud es, sino el principal, sí uno de los bienes personales más preciados, en tanto que la posesión, uso y disfrute de la salud es un elemento indispensable para el goce y disfrute del resto de los bienes a los que las personas pudieran tener acceso a lo largo de su existencia; y por lo tanto, una de las principales dimensiones de la exclusión social<sup>36</sup>.

En consonancia con esta idea se alinea también la World Health Organization (en adelante WHO) que en su informe sobre la implementación de la e-salud en las regiones europeas<sup>37</sup> decía: “Si no se enfatiza la educación de los individuos respecto a cómo usar las tecnologías de la e-salud, parte de la población se volverá vulnerable a los procesos de exclusión digital”. Otros autores apuntan a que, sin un diseño de las TIC accesible, los diversos colectivos vulnerables a la exclusión digital como las personas mayores o con discapacidad no podrán disfrutar plenamente de los beneficios de la eSalud o incluso podrían generarse perjuicios<sup>38</sup>.

<sup>32</sup> CABRERA, José Pedro; RUBIO, Martín José; FERNÁNDEZ, Jurado Yolanda; ALEXANDRES Fernández, RÚA, Veytes Antonio; FERNÁNDEZ Velasco Elena; RUIZ LÓPEZ, José Antonio; MALGESINI, Rey Graciela. *Nuevas tecnologías y exclusión social: un estudio sobre las posibilidades de las tic en la lucha por la inclusión social en España*. Madrid, ES: Fundación Telefónica, 2005.

<sup>33</sup> BHALLA, Ajit; LAPEYRE, Frederic. Social exclusion: towards an analytical and operational framework. *Development And Change*, v. 28, n. 3, p. 413-433, 1997. Disponible: [http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms\\_161351.pdf](http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_161351.pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>34</sup> GARCÍA, Iolanda. Políticas para la inclusión social mediante tecnologías de la información y la comunicación. *Education In The Knowledge Society*, v. 6, n. 1, jan. 2005. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201021059003.pdf>. Acceso en: 29 jul. 2022.

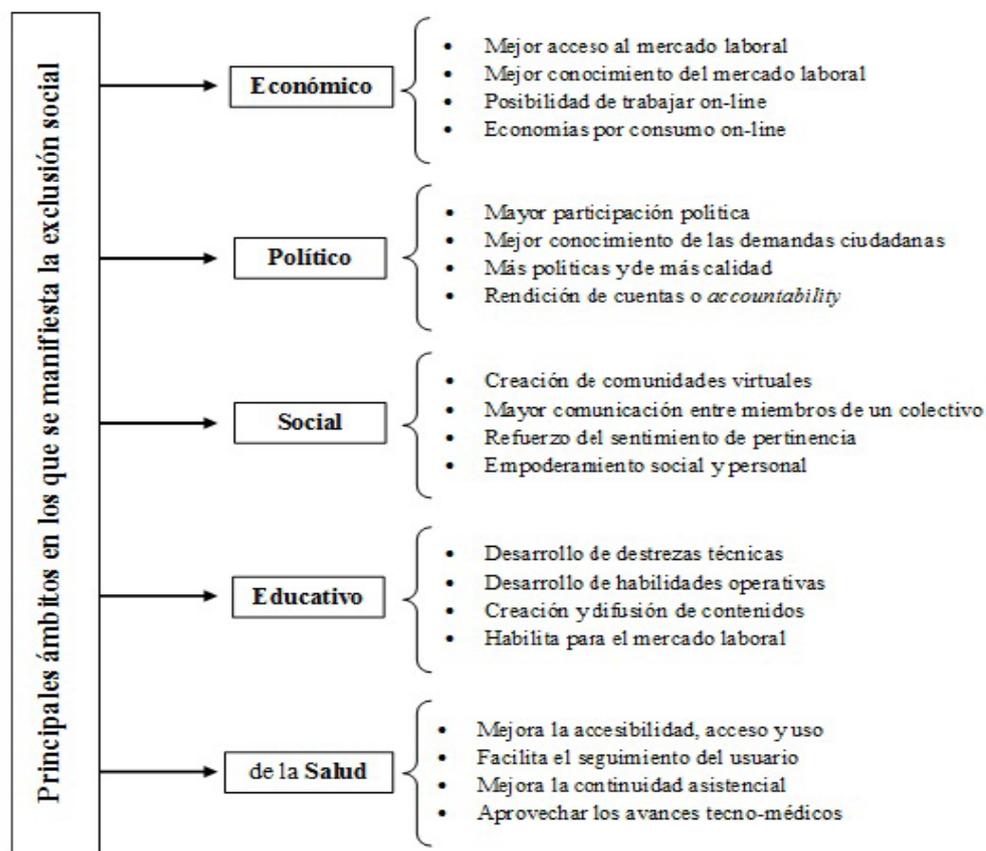
<sup>35</sup> VAN WINDEN, Willem. *Essays on urban ict policies*. Amsterdam: Thela Thesis, 2003. v. 328. WATSON, James R.; CRAWLEY, Jamie; KANE, Deborah J. Social exclusion, health and hidden homelessness. *Public Health*, v. 139, p. 96-102, 2016.

<sup>36</sup> CERNADAS, Andrés; FERNÁNDEZ, Ángela. Healthcare inequities and barriers to access for homeless individuals: a qualitative study in Barcelona (Spain). *International Journal for Equity in Health*, v. 84, 20 mar. 2021. Disponible: <https://equityhealthj.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12939-021-01409-2.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>37</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION. *From innovation to implementation: eHealth in the WHO european region*. Geneva, Switzerland: World Health Organization, 2016. Disponible: [https://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0012/302331/From-Innovation-to-Implementation-eHealth-Report-EU.pdf](https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0012/302331/From-Innovation-to-Implementation-eHealth-Report-EU.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>38</sup> BALSELLS, Luis Alejandro Casasola; GONZÁLEZ, Juan Carlos Guerra; María BALSELLS, Araceli Casasola; CHAMORRO, Vicente Antonio Pérez. Accesibilidad web de cita previa por internet en atención primaria. *Gac Sanit*, Barcelona, v. 33, n. 1, jan./fev.

Figura 1: Ámbitos en los que se manifiesta la exclusión social y digital



Fuente: Elaboración propia a partir de Van Winden (2003) y García (2005)

Según los contextos en los que deban desarrollarse las políticas públicas y los programas concretos de intervención, conociendo la habitual interdependencia entre los ámbitos aquí propuestos, a veces puede ser más adecuado abordar los diferentes ámbitos a la vez, mientras que, en otras ocasiones, dependiendo de los objetivos que se persigan y los recursos de los que disponga, puede ser preferible concentrarse en alguno de ellos y hacer un abordaje más sistemático de los mismos.

## 2 Exclusión social y TIC

Como es ampliamente conocido y fácilmente deducible, la mayoría de las personas, colectivos y comunidades socialmente excluidas o en riesgo de estarlo, están a su vez excluidas digitalmente, no están debidamente “conectadas” a las TIC, y si bien sabemos que la inclusión digital no presupone inclusión social y viceversa, se asume que ambas se refuerzan mutuamente y se complementan. Por lo que, a veces, puede resultar más eficaz abordar de forma conjunta problemas que se muestran como interdependientes que hacerlo de forma individualizada, pero en la práctica, parece más fácil luchar contra la exclusión digital que contra la exclusión social, en tanto parece más asequible conocer el uso que se hace de las TIC, en ámbitos como el ejercicio de la ciudadanía, la autonomía personal, el trabajo colaborativo, la generación y difusión de conocimiento, la integración en redes sociales, y cómo se desarrolla el proceso de apropiación de las TIC y

sus potencialidades para las personas en riesgo de exclusión; que no abordan las múltiples dimensiones de la exclusión social en su globalidad<sup>39</sup>.

Las personas excluidas socialmente son las que tienen más dificultades para encontrar contenido adaptado a sus necesidades y preferencias, porque nadie produce esos contenidos para ellos. Lo que reduce su motivación de acceso, convirtiéndose en excluidos digitales además de excluidos sociales. Sin embargo, se da por supuesto que, con políticas públicas inclusivas, que reduzcan costes, faciliten el acceso, propicien contenidos adaptados y capaciten a las personas para un uso responsable de las TIC; algunas de las desigualdades existentes podrían evitarse o reducirse, así, vemos como en los Estados Unidos (EEUU) a lo largo de los últimos 20 años, han reducido considerablemente las diferencias de acceso en función de la variable género<sup>40</sup>. El problema, es que esas personas excluidas no cuentan con la representación social adecuada que demande, proponga, y exija a las AAPP determinadas políticas orientadas a estos colectivos; y como nos recuerda May<sup>41</sup>, no se elaboran políticas para no-públicos; por lo que, en cierta forma, estas personas parecen condenadas a seguir sufriendo ciertos grados de exclusión de forma permanente.

Las potencialidades de las TIC para luchar contra la exclusión social parecen muchas y muy útiles y significativas, y para lograrlo, parece lógico pensar que se ha de empezar promoviendo la alfabetización digital para reducir o eliminar la exclusión digital. No en vano, algunos autores como Echeverría<sup>42</sup>, aceptan que las TIC están produciendo una profunda revolución tecnológica, comparable a las suscitadas por la escritura, la imprenta o la industrialización, y según este autor, las personas que queden “descolgadas” tendrán muchas dificultades para apropiarse y beneficiarse de las ventajas que la revolución de las TIC puede suponer. Algo con lo que parece estar de acuerdo la propia Organización de las Naciones Unidas (ONU), ya que, en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, desarrollada en Ginebra 2003<sup>43</sup> y Túnez 2005<sup>44</sup>, reconoce que:

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tienen inmensas repercusiones en prácticamente todos los aspectos de nuestras vidas. El rápido progreso de estas tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo.

Y para que nadie quede excluido, la ONU pone en marcha un *Plan de Acción* que luego apenas tuvo repercusión ni desarrollo significativo<sup>45</sup>. En dicho Plan<sup>46</sup> se reconoce que:

Cada persona debería tener la posibilidad de adquirir las competencias y los conocimientos necesarios para comprender la Sociedad de la Información y la economía del conocimiento, participar activamente en ellas y aprovechar plenamente sus beneficios.

Y que se debe prestar especial atención a los menos favorecidos:

<sup>39</sup> TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>40</sup> TÖRENLI, Nurcan. The ‘other’ faces of digital exclusion: ICT gender divides in the broader community. *European Journal of Communication*, v. 21, n. 4, p. 435-455, dec. 2006.

<sup>41</sup> MAY, Peter J. Reconsidering policy design: policies and publics. *Journal Of Public Policy*, v. 11, n. 2, p. 187-206, apr. 1991. Disponible: [http://www.journals.cambridge.org/Abstract\\_S0143814x0000619x](http://www.journals.cambridge.org/Abstract_S0143814x0000619x). Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>42</sup> ECHEVERRÍA, Javier. Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana De Ciencia, Tecnología Y Sociedad*. v. 4, n. 10, p. 171-182, jan. 2008. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/924/92441011.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>43</sup> LEVIS, Diego. Cumbre mundial sobre la sociedad de la información: modelo para armar. *Signo y pensamiento*, v. 23, n. 44, p. 29-40, apr. 2004.

<sup>44</sup> RODRÍGUEZ, Gladys Stella. Cumbre mundial sobre la sociedad de la información: Desafíos. *Frónesis*, Caracas, v. 12, n. 2, p. 37-61, ago. 2005.

<sup>45</sup> ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración de principios: construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio. *Cumbre mundial sobre la sociedad de la información*. Ginebra, 2003; Túnez, 2005. 12 mayo 2004. Disponible: <http://www.itu.int/Net/Wsis/Docs/Geneva/Official/Dop-Es.html>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>46</sup> ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración de principios: construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio. *Cumbre mundial sobre la sociedad de la información*. Ginebra, 2003; Túnez, 2005. 12 mayo 2004. Disponible: <http://www.itu.int/Net/Wsis/Docs/Geneva/Official/Dop-Es.html>. Acceso en: 30 jul. 2022.

Debe promoverse el empleo de las TIC en todos los niveles de la educación, la formación y el desarrollo de los recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades particulares de las personas con discapacidades y los grupos desfavorecidos y vulnerables.

Sin embargo, como luego veremos, la introducción de la enseñanza de las TIC en los diferentes niveles educativos parece una condición necesaria pero no suficiente para la inclusión digital, pues hay muchas personas que han abandonado el sistema educativo desde hace tiempo y necesitan de apoyo especial para su incorporación a la nueva sociedad digital<sup>47</sup>.

Así, nos encontramos con personas mayores que tienen miedo o pánico a Internet, pues creen que es algo demasiado técnico y complejo y que ellos ya han llegado tarde para poder subirse al carro tecnológico, otros consideran que es muy peligrosa<sup>48</sup>, debido a las noticias sensacionalistas que relacionan constantemente Internet con las redes de pederastia, de *phishing* bancario (o robo de identidad), de tráfico de datos, ciberacoso (ciberbullying), o incluso aquellas personas que lo consideran algo *snob*, para ricos y famosos. Pero frecuentemente, exceptuando la falta de seguridad o confianza personal, el mayor problema para no usar Internet por parte de las personas que disponen de acceso a la red, se debe a la falta de interés, a que no encuentran unos contenidos que les resulten útiles y que les motive a utilizarlos y disfrutarlos<sup>49</sup>. De hecho, tal y como muestra el Eurobarómetro, la falta de interés es la segunda razón por la que los ciudadanos de la UE no están interesados en las tecnologías de la información<sup>50</sup>.

Pero no podemos obviar la realidad y esta es que, Internet nace ligado a las grandes empresas tecnológicas norteamericanas, y que muy pronto se abandonó la visión libertaria y semianárquica inicial, ya que cada vez más hay una visión de Internet mucho más comercial que divulgativa. Como nos recuerda Menou<sup>51</sup> en base a un estudio sobre experiencias sobre inclusión digital llevadas a cabo en Latinoamérica, el acento en el uso de los Personal Computer (en adelante, PCs) y la estrechez de los programas de alfabetización digital, hacen que dichos programas se parezcan mucho más a una dotación de nuevas herramientas para buscar incrementos de productividad y para la expansión del comercio electrónico, y mucho menos lo que serían las actividades encaminadas a un empoderamiento real y efectivo de los ciudadanos.

## 2.1 La brecha digital y sus consecuencias

La *brecha digital* la podríamos denominar como “la distancia entre aquellas personas y comunidades que dominan, acceden y utilizan eficazmente las TIC, y aquellas que no lo hacen”, o, como el acceso diferenciado que tienen las personas a las TIC, su habilidad para utilizarlas, el empleo actual que hacen de las mismas y el impacto que su uso tiene sobre su bienestar personal. Para Pérez Tapias<sup>52</sup> la brecha digital (*digital divide*) vendría a ser una división metafórica entre los ciudadanos que pueden usar y beneficiarse de las nuevas tecnologías y los que no. La inclusión digital no pasa sólo por mejorar y expandir las infraestructuras que

<sup>47</sup> OBSERVATORIO NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. *Ordenadores y hogares españoles: ¿Sigue siendo un recurso fundamental para la sociedad digital?*. 2022. Disponible: <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/ordenadores-y-hogares-espanoles-2022>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>48</sup> OBSERVATORIO NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. *Cómo se protege la ciudadanía ante los ciberriesgos: estudio sobre percepción y nivel de confianza en España*. 2022. Disponible: <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/ciberriesgos-ciudadania-abril2022>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>49</sup> MAHOU, Xosé; BARRAL, Bran; FERNÁNDEZ, Ángela; BOUZAS-LORENZO, Ramón; CERNADAS, Andrés. eHealth and mHealth development in Spain: promise or reality? *Int. J. Environ. Res. Public Health*, v. 18, n. 24, dec. 2021. Disponible: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8700823/pdf/ijerph-18-13055.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>50</sup> EUROBARÓMETRO: Los europeos confían más en los medios informativos tradicionales. *Noticias*: Parlamento Europeo. 12 jul. 2022. Disponible: <https://www.europarl.europa.eu/news/es/press-room/20220704IPR34401/eurobarometro-los-europeos-confian-mas-en-los-medios-informativos-tradicionales>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>51</sup> MENO, Michel J. La Alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (TICs): la cultura de la información, una dimensión ausente. *Anales De Documentación*, n. 7, p. 241–261, 2004. Disponible: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3771/3671>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>52</sup> PÉREZ TAPIAS, José Antonio. *Internautas y náufragos: la búsqueda del sentido en la cultura digital*. Madrid: Editorial Trotta, 2003.

permitan la conectividad –que también–, sino por la puesta en marcha de procesos de empoderamiento de las personas a través de creación y difusión de las adecuadas herramientas digitales.

Las TIC no sólo forman ya parte de nuestro paisaje cotidiano cambiando la vida de muchas personas en un periodo muy corto de tiempo, sino que en gran medida hoy ya dependemos de ellas para muchos aspectos de la vida cotidiana (telefonía celular, Internet, Televisión digital, etc.)<sup>53</sup> y los cambios que se están produciendo son muy rápidos, son complejos a la vez que intensos y profundos y requieren de nuevas habilidades y actitudes por parte de los potenciales usuarios<sup>54</sup>

En Europa la brecha digital es muy importante y los datos muestran como viene a sumarse y a amplificar los factores habituales de exclusión como son: el bajo nivel formativo, la edad, el género, la ocupación o el nivel de ingresos o el lugar de residencia.

Elementos todos ellos que, según Tezanos (2001), no favorecen el uso y conocimiento de las TIC a favor de una ciudadanía social plena, ya que actualmente, en los países desarrollados, el hacer un uso eficaz de las TIC es cada vez más imprescindible para la plena participación en la vida social política y económica y todo parece indicar que cada vez lo será más.

El proyecto *E-learning for E-inclusion* (EL4EI<sup>55</sup>), entiende la brecha digital como<sup>56</sup>:

la distribución asimétrica entre naciones, individuos y comunidades. [...] de la capacidad y los medios para obtener el software y utilizar las TIC para obtener las máximas ventajas y tiene el conocimiento y las capacidades para usarlo de forma correcta; y quienes carecen de todo lo anterior.

La *brecha digital* se ve como un fenómeno multidimensional que incluye barreras diversas tanto por el lado del usuario (falta de confianza y de motivación) como por el lado de la producción de sistemas de *e-learning*, con sistemas excesivamente formales, tecnologías que cambian constantemente y que no se adaptan a los aspectos culturales, sociales y lingüísticos de los usuarios. Por lo que, la inclusión digital requiere prestar más atención a los contextos sociales y culturales y no sólo a las cuestiones técnicas de cómo enviar un e-mail, navegar o participar en un chat.

Según diversos autores, las TIC están generando una nueva forma de organización social en la que el poder y la productividad quedan en manos de quienes pueden acceder y utilizar las TIC en su beneficio, produciéndose así una nueva dualización entre *infopobres* e *inforricos*, entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no, o entre los que disponen de conocimientos y medios para usar las TIC como elementos de producción, de negocio y creación, y los que las usan como una vía o instrumento de ocio y consumo. Y esa dualización no parece ser exclusiva de ciertos países o comunidades, sino que puede producirse entre las diversas divisiones geográficas, sociales o comunitarias<sup>57</sup>.

<sup>53</sup> MAHOUE, Xosé; BARRAL, Bran; FERNÁNDEZ, Ángela; BOUZAS-LORENZO, Ramón; CERNADAS, Andrés. eHealth and mHealth development in Spain: promise or reality? *Int. J. Environ. Res. Public Health*, v. 18, n. 24, dec. 2021. Disponible: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8700823/pdf/ijerph-18-13055.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>54</sup> SALVADOR, Adelina Calvo; PERNIA, Susana Rojas. Exclusión social y tecnología. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, v. 15, n. 29, p. 143–148, 2007. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802924.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>55</sup> Las siglas EL4EI corresponden a un proyecto financiado por la UE, denominado *E-learning for E-inclusion* y desarrollado por Tránsit Pojectes, que tenía como finalidad principal la recopilación, evaluación y difusión de experiencias de e-learning para grupos desfavorecidos que favorezcan la inclusión digital. Se asume que todas las sociedades europeas tienen el problema de los colectivos desfavorecidos como los que dejan la educación obligatoria, con baja cualificación y desempleados, inmigrantes, disminuidos, etc.; e involucrarlos en su alfabetización digital es una manera de evitar la brecha digital e incluirlos en nuestra sociedad. Así, se busca proporcionar herramientas para evitar la brecha digital entre los ciudadanos de la Unión Europea, dinamizar la comunicación, el diálogo y la transferencia entre los profesionales, organizaciones y colectivos interesados y contribuir al desarrollo del aprendizaje digital en todos los grupos sociales. <http://www.el4ei.net/esp/queesel4ei.html>

<sup>56</sup> APOSTOLOU, Georgia; BARONIO, Ilario; BERNARD, François; BRAUD, Alexis; BRIAND, Michel, *et al.* *E-learning towards social inclusion*. Barcelona, 2004. Disponible: [http://charte.velay.greta.fr/pdf/charte\\_E-learning\\_towards\\_social\\_inclusion.pdf](http://charte.velay.greta.fr/pdf/charte_E-learning_towards_social_inclusion.pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

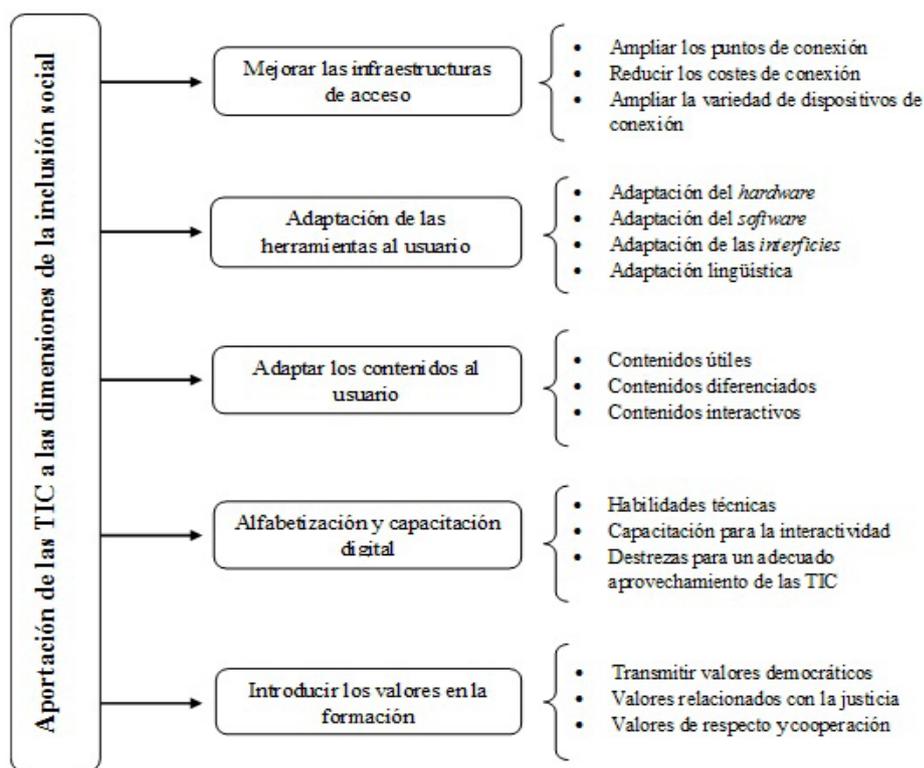
<sup>57</sup> SALVADOR, Adelina Calvo; PERNIA, Susana Rojas. Exclusión social y tecnología. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, v. 15, n. 29, p. 143–148, 2007. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802924.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

Frente a esta situación, parece necesario y urgente que las AAPP hagan un apuesta firme por la *inclusión digital*, poniendo en marcha un conjunto de políticas públicas relacionadas con la creación y difusión de contenidos y el desarrollo de capacidades locales en las redes digitales alámbricas e inalámbricas en cada país, que incluya las adecuadas garantías de privacidad y seguridad y abarque la capacitación en habilidades que permitan desarrollar nuevas herramientas basadas en el código abierto y que puedan ser utilizadas por diversos dispositivos<sup>58</sup>.

### 3 El uso de las TIC para romper el *status quo* en favor de la inclusión social

Las minorías han mostrado que el uso de Internet puede contribuir de forma importante a su desarrollo, en tanto que las TIC pueden contribuir a reducir las desigualdades sociales. Pero también puede ayudar a incrementar las ya existentes, pues la brecha digital denota la existencia de importantes desigualdades de acceso y uso de las TIC y, con el objetivo de simplificar y facilitar su estudio, al igual que hicimos con la exclusión social, agrupamos las principales dimensiones o vías de intervención pública para favorecer la inclusión a través de una difusión y uso adecuado de las TIC.

**Figura 2:** Aportación de las TIC a las dimensiones de la inclusión social



Fuente: Elaboración propia.

*Mejorar las infraestructuras de acceso.* Si bien la inversión en infraestructuras y equipamientos es el primer paso para facilitar la inclusión, pues aunque la mejora de la conectividad sabemos que no es suficiente para la inclusión social, sí es una condición necesaria. Por eso el hecho de que se disponga de lugares de conexión pública (bibliotecas, centros sociales y comunitarios, etc.) y se facilite la conexión individual a través de

<sup>58</sup> ROBINSON, Scott S. *¿Brecha o inclusión digital?: asociación para el progreso de las telecomunicaciones (Apc)*. 2006. Disponible: [Http://Old.Apc.Org/Apps/Img\\_Upload/5ba65079e0e45cd29dfdb3e618dda731/Cuerpo\\_Acad\\_06a.Pdf](http://Old.Apc.Org/Apps/Img_Upload/5ba65079e0e45cd29dfdb3e618dda731/Cuerpo_Acad_06a.Pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

diversos dispositivos (PCs, teléfonos celulares, aparatos de televisión, *tablets*, etc.), puede facilitar mucho la inclusión digital.

*Adaptación de las herramientas al usuario.* Las TIC han de adaptarse al usuario y no a la inversa. Tanto el *hardware*, como el *software* y las *interfaces*, deben ser adaptados a los procesos de aprendizaje y a la diversidad lingüística y cultural. Para lo cual es importante que se tengan presentes las necesidades de los diferentes colectivos en riesgo de exclusión y se aprovechen los avances y la actual versatilidad de la tecnología existente para adaptarse a los diferentes colectivos con dificultades especiales (personas ciegas, sordas, con minusvalías, etc.).

*Lenguaje adaptado a los usuarios y con contenidos útiles para todos los colectivos.* Del mismo modo, también los contenidos han de adaptarse a los colectivos concretos para que todas y cada una de las personas encuentren atractivo el uso de las TIC, bien porque les es útil, les resuelve problemas, les facilita la vida diaria, les abre nuevas oportunidades laborales o económicas, les facilita la comunicación con su comunidad, hace menos costoso su acceso a los servicios públicos, les permite desarrollar su creatividad creando y difundiendo nuevos contenidos o les hace sentirse más cómodos y reconocidos socialmente e integrados en el nuevo contexto tecnológico. Tal como reconoce la ONU (2004), se ha de proteger especialmente a los colectivos más desfavorecidos si queremos de verdad una sociedad más inclusiva y equitativa<sup>59</sup>.

Y mientras las recomendaciones anteriores no se implementan, las lenguas se ven obligadas a adaptarse para actuar en el espacio electrónico, de forma que, según Echeverría (2008), la escritura electrónica (chats, e-mails, blogs, mensajes, etc.) puede tener un impacto en las lenguas habladas y escritas similar al que en su día tuvo la aparición de la imprenta, por lo que la alfabetización digital requiere nuevas competencias lingüísticas para poder expresarse adecuadamente en el espacio electrónico, hasta el punto de que podríamos hablar, según este autor, de un nuevo lenguaje, las *e-lenguas*, adaptadas al entorno electrónico, que se puedan digitalizar, informatizar, hipertextualizar, telematizar y memorizar; para no verse relegadas en el uso y desarrollo de las TIC. Pero no parece lógico que el proceso de adaptación recaiga exclusivamente en las lenguas, como decíamos más arriba, las TIC también deben asumir su parte de responsabilidad y avanzar en el proceso de adaptación a las particularidades de las lenguas y de sus usuarios.

Para lograr los anteriores objetivos, la formación se ha de basar en habilidades y destrezas, por lo que ha de ser inminentemente práctica y aplicada y no exclusivamente técnica. Tal vez por ello, los programas de la UE centrados en el *e-learning* no han acabado de funcionar, mientras que las intervenciones basadas en un aprendizaje mixto (*blended learning*), combinando la formación presencial con la formación *online*, parecen dar muchos mejores resultados.

*Capacitación y alfabetización digital de todos los colectivos excluidos o en riesgo de estarlo.* Si bien la escuela y la enseñanza reglada parecen el mejor medio para la capacitación y la alfabetización, no podemos ni debemos dejarle a la escuela, a la enseñanza oficial y reglada, todo el peso de la alfabetización digital<sup>60</sup>, pues ese tipo de enseñanza no alcanza a las personas que abandonaron la escuela hace muchos años y además, los contextos de la enseñanza formal tradicional, no siempre se adaptan adecuadamente a los nuevos contextos y las nuevas formas de aprendizaje que requiere actualmente el uso de las TIC.

<sup>59</sup> “La diversidad cultural es el patrimonio común de la humanidad. La Sociedad de la Información debe fundarse en el reconocimiento y respeto de la identidad cultural, la diversidad cultural y lingüística, las tradiciones y las religiones, además de promover un diálogo entre las culturas y las civilizaciones” (...) “La creación, difusión y preservación de contenido en varios idiomas y formatos deben considerarse altamente prioritarias en la construcción de una Sociedad de la Información integradora” (ONU, 2004).

<sup>60</sup> GUTIÉRREZ MARTÍN, Alfonso. *Alfabetización digital: algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa Editorial, 2003. MARTÍNEZ, Fabiola. *Uso de internet por personas con pena privativa de libertad*. Maracaibo: Universidad Del Zulia, 2005. Disponible: [Http://Tesis.Luz.Edu.Ve/Tde\\_Arquivos/62/Tde-2010-09-22t09:00:56z-562/Publico/Martnez\\_De\\_Salvo\\_Fabiola.Pdf](http://Tesis.Luz.Edu.Ve/Tde_Arquivos/62/Tde-2010-09-22t09:00:56z-562/Publico/Martnez_De_Salvo_Fabiola.Pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

Según Travieso y Planella<sup>61</sup>, la *alfabetización digital* puede entenderse como: “la capacidad para comprender y utilizar las fuentes de información cuando se presentan a través del ordenador o cualquier otro dispositivo electrónico” entendiéndose que la *alfabetización*, según Gilster<sup>62</sup>, pasaría a ser la principal *destreza de supervivencia* en el actual contexto tecnológico, y se relacionaría más con el dominio de las ideas y menos con el dominio de las teclas. La disponibilidad de un PC, un celular, o una conexión a Internet, e incluso la alfabetización y la inclusión digital, no implican necesariamente la inclusión social, pero pueden favorecerla de forma muy significativa. De hecho, esta “alfabetización digital o mediática”, es decir, la introducción de las personas en el uso de los medios digitales se ha ido equiparando progresivamente a la alfabetización en las primeras etapas de la vida escolar, colocándose al mismo nivel de importancia el aprendizaje de la lectura y la escritura y la capacidad de interacción con los medios digitales<sup>63</sup>.

Estos autores proponen acciones formativas dirigidas al desarrollo de habilidades técnicas, sociales y éticas relativas al uso de las TIC, que deberían estar organizadas por las AAPP, por el Tercer Sector u otras instituciones como podrían ser las penitenciarias. Pero estos procesos de alfabetización no están exentos de dificultades, pues como recuerdan Travieso y Planella<sup>64</sup>, no hay demasiadas actuaciones que profundicen en dicha capacitación. Aspectos estos últimos que no siempre tienden a ser bien vistos por los poderes establecidos, pues no hemos de olvidar que la difusión de las TIC también es en muchas ocasiones un mecanismo de control político. Tal vez por eso, vemos con frecuencia que los gobiernos orientan las políticas sociales a compensar rentas mediante ayudas económicas y renuncian a luchar contra las causas que generan las desigualdades sociales y la exclusión.

El *vacío* tecnológico coexiste con las desigualdades sociales, económicas, de clase, de residencia, de raza o de género; y en algunos casos aún tiende a crecer, pues mientras hay colectivos (inmigrantes con pocos recursos, amas de casa, personas desempleadas, personas mayores, residentes en zonas rurales) que se conectan cada vez menos a Internet<sup>65</sup>, los que lo hacen habitualmente cada vez disponen de un mayor ancho de banda, lo que nos lleva a un desarrollo cada vez más asimétrico en donde: la distancia entre los que tienen un buen conocimiento de las TIC y los que no las dominan, tiende a crecer porque los primeros acumulan información y aprendizaje más fácilmente y con mayor rapidez que los segundos. De tal forma que, a medida que crece y se democratiza la información, también crecen los medios para “ocultarla” debido a los procesos de segmentación, siendo la barrera educacional la más relevante de todas a la hora de acceder a un uso responsable de las TIC. Por eso creemos que la alfabetización es un potente instrumento hacia una sociedad más justa, equitativa, transparente y democrática<sup>66</sup>.

*Introducción de los valores en la formación.* Hoy ya no podemos permitirnos ser ingenuos, ya no podemos pensar que más y mejor tecnología nos lleva necesariamente a una mejor sociedad, más solidaria, justa, interactiva, democrática y bien comunicada; pues dependerá mucho del uso que se haga de esta tecnología y de las capacidades de la población para extraer de esa tecnología los aspectos más positivos a la vez que se protege contra los negativos, que, lógicamente, siempre estarán presentes.

<sup>61</sup> TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>62</sup> GILSTER, Paul. *Digital Literacy*. Nueva York: Wiley Computer Pub, 1997.

<sup>63</sup> AGUADED GÓMEZ, José Ignacio; MARÍN GUTIÉRREZ, Isidro; DÍAZ PAREJA, Elena. La alfabetización mediática entre estudiantes de primaria y secundaria en Andalucía. *Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, v. 18, n. 2, p. 275-298, 2015. Disponible: <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/13407>. Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>64</sup> TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>65</sup> DELFINO, Gisela; BERAMENDI, Maite; ZUBIETA, Elena. Participación social y política en Internet y brecha generacional. *Revista de Psicología (PUCP)*, v. 37, n. 1, p. 195-216, 2019.

<sup>66</sup> TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

Como nos recomienda Young<sup>67</sup>, se han de buscar unos mayores niveles de justicia social y justicia distributiva haciendo llegar el uso responsable de las TIC a las poblaciones más necesitadas. Y en ese sentido, creemos que la capacitación tiene que incorporar el sentido crítico en la gestión de la información, la capacidad de crear conocimiento, las habilidades que sean útiles para la vida cotidiana y facilitar la comunicación y la integración en la comunidad para sentirse miembros de esta. Pues las TIC en sí mismas aportan poco y lo realmente relevante o significativo es el uso, aprovechamiento y apropiación que se haga de las mismas. Lo importante no es hablar de PCs, teléfonos móviles, *tablets*, etc. sino ver como todos estos nuevos dispositivos pueden afectar y cambiar las relaciones humanas haciéndolas más justas y equitativas.

Así, el equipo redactor de las conclusiones del EL4EI nos dice respecto a la inclusividad de la sociedad de la información

Si queremos [...] que sea realmente inclusiva, las tecnologías digitales han de presentarse unidas inseparablemente a valores, como instrumentos sociales capaces de mejorar la participación democrática y las vidas de las personas”<sup>68</sup>.

Y en ese sentido de introducir los valores dentro de la capacitación y utilizando la terminología de Nussbaum y Sen<sup>69</sup> al abordar el tema de la equidad en función de la igualación de las capacidades básicas, creemos que los procesos de empoderamiento de las personas excluidas o en riesgo de exclusión, deben dar un paso más allá y pasar de los *funcionamientos* a las *capacidades*. Siguiendo las propuestas de Sen<sup>70</sup>, entendemos que los funcionamientos (*functionnings*) aportan muy poco si no conseguimos mejorar las capacidades (*capabilities*), ya que en el campo que nos ocupa, el de las TIC, los funcionamientos vendrían a ser unos conocimientos técnicos que nos permitirían un cierto uso de las tecnologías (enviar un e-mail, ver a nuestros familiares y amigos cuando hablamos con ellos por teléfono, descargar ciertos contenidos,[...]), mientras que las capacidades implican el uso de los saberes técnicos en actividades que generen un valor añadido para su usuario (ser capaz de crear, mantener y gestionar un *blog*, crear actividades para la comunidad, etc.), un cierto reconocimiento social, saberse partícipe de la sociedad en las que estamos inmersos, conociendo y reconociendo nuestro lugar en la misma.

Los *funcionamientos* reflejan las diversas tareas que una persona valora hacer o ser y las *capacidades* estarían integradas por la combinación de funcionamientos que esa persona puede conseguir<sup>71</sup>. De forma que, en el caso de las TIC, los funcionamientos vendrían definidos por el uso efectivo de los mismos, o sea, por las acciones y actividades que se llevan a cabo utilizando las TIC, mientras que el espacio de las capacidades se estaría refiriendo a los usos potenciales de esas TIC, lo que dependería tanto de las infraestructuras, de las herramientas de *hardware* y *software*, como del conocimiento técnico y las habilidades para su uso.

Así, en lo que a la sociedad de la información se refiere, la exclusión/inclusión estaría relacionada con las *capacidades* de uso de las TIC, las cuales vendrían condicionadas tanto por las infraestructuras de conectividad como por las habilidades personales. Y esto sería válido tanto para las personas como para las actuaciones colectivas e institucionales<sup>72</sup>.

Es necesario pues convertir los conocimientos funcionales en capacidades, si queremos avanzar en la inclusión, pero la mayor parte de las inversiones se centran en la mejora de las infraestructuras y los conocimientos técnicos y mucho menos en los procesos de empoderamiento que les permita a esas personas

<sup>67</sup> YOUNG, Iris Marion. *La justicia y la política de la diferencia*. Madrid: Ediciones Cátedra, 2000.

<sup>68</sup> APOSTOLOU, Georgia; BARONIO, Ilario; BERNARD, François; BRAUD, Alexis; BRIAND, Michel, *et al. E-learning towards social inclusion*. Barcelona, 2004. Disponible: [http://charte.velay.greta.fr/pdf/charter\\_E-learning\\_towards\\_social\\_inclusion.pdf](http://charte.velay.greta.fr/pdf/charter_E-learning_towards_social_inclusion.pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>69</sup> NUSSBAUM, Martha C.; SEM, Amartya. *La calidad de vida*. México: Fondo De Cultura Económica, 1996.

<sup>70</sup> SEN, Amartya. *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid, ES: Alianza, 2003.

<sup>71</sup> SEN, Amartya. *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid, ES: Alianza, 2003.

<sup>72</sup> ECHEVERRÍA, Javier. Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana De Ciencia, Tecnología Y Sociedad*. v. 4, n. 10, p. 171-182, jan. 2008. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/924/92441011.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

gestionar y apropiarse de sus propias vidas y de las ventajas de las TIC<sup>73 74 75</sup>. De lo que se deduce, que muchos de los indicadores actuales sobre el desarrollo de las TIC en una determinada sociedad, que miden la cantidad de herramientas disponibles (PCs, conexiones a Internet, teléfonos móviles, conexiones de banda ancha, etc.), no son los más apropiados para el contexto tecnológico que se desea promover, ya que deberían centrarse en la medición de las acciones que se llevan, o pueden llevarse, a cabo.

En este sentido, el espacio para el optimismo es limitado, pues los *stakeholders* de los países desarrollados proveedores de contenidos, están más interesados en expandir el consumo y menos en expandir el conocimiento, y las élites de los países en vías de desarrollo no parecen interesadas en extender la conectividad a los sectores excluidos a unos precios asumibles por los potenciales usuarios ya que la tasa de retorno no cubriría las inversiones requeridas, por lo que se dedican a una provisión de servicios para las élites con capacidad de compra y a influir en los gobiernos para preservar sus privilegios por vía normativa incrementando el coste de acceso de esos nuevos competidores y no dejando entrar a nuevos proveedores con nuevas tecnologías o contenidos.

Además, muchos de esos países han privatizado sus servicios de telecomunicaciones, transfiriendo así a las multinacionales extranjeras la capacidad de influir sobre los marcos normativos estatales y se encuentran ante sociedades con una polarización significativa entre ricos y pobres, entre élites dominantes y poblaciones subalternas, entre discursos hegemónicos y dominantes y discursos subsidiarios, y en donde los programas de “inclusión digital” pueden llevar implícito un cierto control político de estas poblaciones. Y a todo esto, contribuye también que estos países no avancen en el *e-gobierno* a través de sus *ventanillas virtuales* a pesar de los múltiples puntos de conexión instalados a lo largo de sus territorios, pues por parte de las administraciones públicas se siguen procesos verticales (*top down*) sin hacer participar a los interesados y con los que la población no se siente en absoluto implicada<sup>76</sup>.

### 3.1 Algunas experiencias

La situación de España, y la de varios países europeos, cuenta con más fracasos que éxitos. En España se puso en marcha un gran proyecto de inclusión social y digital mediante las TIC al que se denominó “Info 21” que fracasó debido a la descoordinación interna, y ahora existe una nueva versión de ese proyecto que se llama “España.es” y que se centra en tres ejes: mejora y desarrollo de las infraestructuras, alfabetización digital (navegador, sistema operativo, e-mail, etc.) y desarrollo específico para discapacitados sensoriales. El problema es que, si bien todo esto es necesario, parece claramente insuficiente, pues falta incluir en todo este proceso el elemento humano mediante la participación e inclusión de los valores, y además no abarca al conjunto de los colectivos en riesgo de exclusión ni se adapta específicamente a sus necesidades<sup>77 78</sup>.

A pesar de todos los fallos y errores en que se ha incurrido, según el último informe de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, España habría ocupado la decimoséptima posición en el ranking

<sup>73</sup> CASACUBERTA, David. E-learning e inclusión social en el marco del sistema universitario español. *Revista De Universidad Y Sociedad Del Conocimiento*. v. 1, n. 1, set. 2004.

<sup>74</sup> CERNADAS, Andrés. *La salud y el acceso a los sistemas sanitarios públicos: desigualdades e inequidades*. Madrid: Editorial Síntesis, 2010.

<sup>75</sup> PUYOL GONZÁLEZ, Angel. *El discurso de la igualdad*. Barcelona: Crítica, 2001.

<sup>76</sup> ROBINSON, Scott S. *¿Brecha o inclusión digital?: asociación para el progreso de las telecomunicaciones (Apc)*. 2006. Disponible: [Http://Old.Apc.Org/Apps/Img\\_Upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Cuerpo\\_Acad\\_06a.Pdf](http://Old.Apc.Org/Apps/Img_Upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Cuerpo_Acad_06a.Pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

<sup>77</sup> CASACUBERTA, David. E-learning e inclusión social en el marco del sistema universitario español. *Revista De Universidad Y Sociedad Del Conocimiento*. v. 1, n. 1, set. 2004.

<sup>78</sup> BERRÍO ZAPATA, Cristian; CHAVES DOS SANTOS; Zilah Edelburga; CHALHUB OLIVEIRA, Tania. Exclusión digital de las comunidades de personas con discapacidad en Brasil. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, v. 31, n. 4, oct./dic. 2020.

mundial de los países con mejor *E-Government Development* entre los años 2016 y 2020<sup>79</sup> <sup>80</sup> <sup>81</sup> posición que si, bien es muy elevada, indica una paralización y un estancamiento en los años

Otros proyectos como las experiencias educativas de la “Red Conecta” de la Fundación de Esplai de Catalunya, parecen estar logrando éxitos importantes. Así, e-Educa, un proyecto europeo que tiene como objetivo principal desarrollar una nueva forma de *e-learning*, basado en el software libre, que no tiene coste alguno y además, al basarse en código abierto, es mucho más adaptable a las necesidades de los diferentes colectivos, parece funcionar razonablemente bien <sup>82</sup>. En una línea similar estaría «e-Learning for e-Inclusion», un proyecto que busca, a modo de banco de buenas prácticas, la creación de una biblioteca digital de estrategias y metodologías para combatir la exclusión social y digital dentro de la UE. Se trataría de aprovechar y poner en orden todo el trabajo exitoso realizado, para después poder ofrecerlo a través de la Red a todos aquellos que tengan interés en desarrollar iniciativas o actividades similares. Se trataría de que no se vayan repitiendo una y otra vez los mismos errores y se pueda ver qué es lo que ha dado buenos resultados y cuáles han sido las formas de superar ciertas barreras o dificultades, aportando a través de la denominada *biblioteca digital* todos los documentos necesarios que expliquen las diferentes metodologías y estrategias. Siendo conscientes, no obstante, de que tanto la exclusión como exclusión digital obedecen a una causalidad múltiple y variable, por lo que las estrategias y metodologías pueden variar en cada caso y difícilmente la biblioteca puede llegar a ser del todo exhaustiva<sup>83</sup>.

Y lo mismo podríamos decir de la *Casa de Shere Rom*, que es una propuesta para la implantación en colaboración con las Asociaciones Gitanas, de espacios educativos intergeneracionales e interculturales que fomenta el aprendizaje colaborativo apoyado en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En este caso, se puso en práctica el *blended learning* mediante la creación de contenidos prácticos y aplicados a las necesidades y requerimientos de los potenciales usuarios, potenciando especialmente la motivación. Otras experiencias con alumnado en riesgo de exclusión social <sup>84</sup>, han mostrado la potencialidad de las TIC para la integración social del colectivo afectado, y lo mismo podríamos decir de experiencias orientadas a las personas privadas de libertad, las cuales consiguen a través de las TIC una oportunidad para reducir los efectos de su reclusión y les permite la comunicación interna y también con su entorno exterior <sup>85</sup>.

Las políticas públicas de inclusión digital han avanzado en las últimas décadas de forma considerable en América Latina, implementándose progresivamente diversos programas cuyos propósitos se han basado en tratar de extender a toda la población el acceso a las TIC, tendiendo a involucrar de manera activa a las orga-

<sup>79</sup> UNITED NATIONS. *E-government survey 2016: e-government in support of sustainable development*. New York: United Nations, 2016. Disponible: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>80</sup> UNITED NATIONS. *E-government survey 2018: gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York: United Nations, 2018. Disponible: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018\\_final%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

<sup>81</sup> NACIONES UNIDAS. *E-Gobierno: Encuesta 2020: Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*. Nueva York: Naciones Unidas, 2020. Disponible: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf). Acceso en: 1 ago. 2022.

<sup>82</sup> CASACUBERTA, David. E-learning e inclusión social en el marco del sistema universitario español. *Revista De Universidad Y Sociedad Del Conocimiento*. v. 1, n. 1, set. 2004.

<sup>83</sup> CASACUBERTA, David. E-learning e inclusión social en el marco del sistema universitario español. *Revista De Universidad Y Sociedad Del Conocimiento*. v. 1, n. 1, set. 2004.

<sup>84</sup> CAMIÑA GARCÍA, Verónica; COBAS, Susana Viqueira. Alumnado en riesgo de exclusión social y tic. In: ARNAIZ, P.; HURTADO, M. D.; SOTO, F. J. (coord.). *25 años de integración escolar en España: tecnología e inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario*. [S. l.]: Objetivo Centro Gráfico, 2010. Disponible: [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6515&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m4330](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6515&IDTIPO=246&RASTRO=c$m4330). Acceso en: 28 nov. 2022.

<sup>85</sup> MARTÍNEZ, Fabiola. *Uso de internet por personas con pena privativa de libertad*. Maracaibo: Universidad Del Zulia, 2005. Disponible: [Http://Tesis.Luz.Edu.Ve/Tde\\_Arquivos/62/Tde-2010-09-22t09:00:56z-562/Publico/Martinez\\_De\\_Salvo\\_Fabiola.Pdf](Http://Tesis.Luz.Edu.Ve/Tde_Arquivos/62/Tde-2010-09-22t09:00:56z-562/Publico/Martinez_De_Salvo_Fabiola.Pdf). Acceso en: 28 nov. 2018. MARX, Karl. *Escritos de juventud: manuscritos económicos y filosóficos de 1844*. México: Fondo De Cultura Económica, 1982.

nizaciones sociales en relación con los Estados y a convertirse en una cuestión central en la agenda pública<sup>86</sup><sup>87</sup><sup>88</sup>, aunque no siempre se alcanzaran los objetivos previstos.

Así, siguiendo las recomendaciones de algunos organismos internacionales, varios países pusieron el foco en el diseño de nuevas políticas de inclusión digital y en la incorporación de estas tecnologías en diversos ámbitos públicos. Este planteamiento dio lugar a destacados programas, como el *Plan Ceibal*, de Uruguay<sup>89</sup>; el *One Laptop per-Child*, de Perú<sup>90</sup>; el proyecto *Mi Compu*, de Ecuador<sup>91</sup>; el Programa *Conectar Igualdad*, de Argentina<sup>92</sup>; o el *Plan Vive Digital*, de Colombia<sup>93</sup>

Destaca también el caso de Brasil, cuyas políticas de inclusión digital han presentado un carácter largoplacista y de continuidad en el tiempo pese a los cambios de gobierno<sup>94</sup>. Estas políticas se han basado en la existencia de programas que apuntan a la inclusión y a reducir las desigualdades existentes en el uso de las TIC<sup>95</sup>. Este país ha realizado en los últimos años diversos estudios sobre educación e inclusión digital, los cuales abordan el desarrollo de herramientas, la proposición de métodos o estrategias para promocionar el uso de los diversos dispositivos TIC por grupos específicos, como las personas en situación de vulnerabilidad social, los estudiantes o las personas mayores<sup>96</sup><sup>97</sup>. Sin embargo, a pesar de la implementación de estas políticas y programas, este país todavía se enfrenta a graves problemas de alfabetización digital de su población, que impiden avanzar y obtener los resultados deseados en cuanto a inclusión digital<sup>98</sup>.

## 4 Algunas conclusiones

A modo de conclusión, podríamos decir que las TIC deberían facilitar que las minorías en general, o una persona en singular, pueda dibujar el futuro en un papel y encontrar un hueco donde ubicarse, sentirse integrante del mismo, sentirse parte de su mundo. Pero hemos de ser cuidadosos pues, inclusión no significa

<sup>86</sup> CUEVAS-CERVERÓ, Aurora; GARCÍA-MORENO, María-Antonia. Ideas, un modelo de evaluación para inclusión digital y alfabetización informacional orientado a salud. *Profesional de la Información*, v. 19, n. 3, p. 240-245, may./jun. 2010.

<sup>87</sup> SILVA, Algeless Milka Pereira Meireles da; DÍAZ GÓMEZ, Darwin Andrés. Inclusión digital y los retos para la innovación educativa en Brasil y Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, v. 11, n. 3, p. 81-88, 2018.

<sup>88</sup> MIHAL, Ivana. Inclusión digital y gestión cultural en el Mercosur: el Programa Puntos de Cultura. *Estudios de Comunicación y Política*, n. 34, p. 126-137, sep./oct. 2014.

<sup>89</sup> RIVOIR CABRERA, Ana Laura. Innovación para la inclusión digital: el plan ceibal en Uruguay. *Mediaciones Sociales*, n. 4, p. 299-328, 2009.

<sup>90</sup> NEGROPONTE, Nicholas; BENDER, Walter; BATTRO, Antonio; CAVALLO, David. One laptop per child. *In: Keynote address at National Educational Computing Conference*, San Diego, CA, v. 5, p. 2007, apr. 2006.

<sup>91</sup> GLASSERMAN MORALES, Leonardo David; MERCADO-VARELA, M. A.; GARCÍA-HOLGADO, Alicia; GARCÍA-PENALVO, Francisco J. Análisis DAFO del Simulador de Habilidades Informáticas del proyecto Mi Compu. MX. *In: XVIII SIMPOSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA. Anais [...]*. Salamanca, España, 2016, p. 129-134.

<sup>92</sup> LAGO MARTÍNEZ, Silvia; MAROTIAS, A.; AMADO, S. Inclusión digital en la educación pública argentina. El Programa Conectar Igualdad. *Revista Educación y Pedagogía*, v. 24, n. 62, p. 205-218, ene./abr. 2012.

<sup>93</sup> GARCÍA ALONSO, Roberto; CALDAS, Johan M; DAVILA, Diego E.; THOENE, Ulf. Políticas públicas de inclusión digital en Colombia: una evaluación del Plan Vive Digital I (2010-2014). *Revista espacios*, v. 41, n. 7, p. 13, 2020.

<sup>94</sup> GENDLER, Martín; MARTÍNEZ, Silvia Lago; MÉNDEZ, Anahi. Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: cartografía, perspectivas y problemáticas. *INTERRITÓRIOS: Revista de Educação*, Universidade Federal de Pernambuco, v. 2, n. 3, 2016.

<sup>95</sup> SILVA, Algeless Milka Pereira Meireles da; DÍAZ GÓMEZ, Darwin Andrés. Inclusión digital y los retos para la innovación educativa en Brasil y Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, v. 11, n. 3, p. 81-88, 2018.

<sup>96</sup> GONÇALVES, Vinícius P.; NERIS, Vania P.; SERAPHINI, Sibelius; DIAS, Tereza C. M.; PESSIN, Gustavo; JOHNSON, Thienne; UEYAMA, Jô. Providing adaptive smartphone interfaces targeted at elderly people: an approach that takes into account diversity among the elderly. *Universal Access in the Information Society*, v. 16, n. 1, p. 129-149, mar. 2017.

<sup>97</sup> GONZÁLEZ, José Refugio Romo; ORTIZ, Javier Tarango. Factores sociodemográficos, educativos y tecnológicos en estadios iniciales de cibercultura en comunidades universitarias. *Revista Apertura*, v. 7, n. 2, p. 101-116, 2015. Disponible: <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v7n2/2007-1094-apertura-7-02-00101.pdf>. Acceso en: 1 ago. 2022.

<sup>98</sup> SUAIDEN NETO, Elias. *La sociedad de la información en Brasil y España*: estudio comparado basado en programas de inclusión digital. Getafe, Madrid: [S. n.], 2009.

adaptación, y además, la exclusión puede tener matices según las realidades sociales sobre las que se trabaje, y en este caso si bien se ha consultado literatura de fuentes y ámbitos geográficos diversos, puede haber un cierta preponderancia de literatura europea y anglosajona que pueda primar determinadas percepciones más eurocéntricas sobre otras que no por ser menos estudiadas o difundidas son menos interesantes y ejemplares.

La tecnología sería la que debería adaptarse a los diferentes perfiles de usuarios y no al revés. De ahí que la personalización, la flexibilidad y la simplicidad deban ser características intrínsecas de la solución final.

Es por ello que el concepto de empoderamiento ciudadano es capital<sup>99</sup>. Cuando hablamos de empoderamiento nos referimos a la serie de procesos mediante los cuales las personas que viven en situaciones de marginalidad o exclusión (de alguna de las tipologías anteriormente comentadas) empiezan a romper esa situación retomando el poder de decisión sobre su contexto, algo que permite que las variables que influyen en su proceso de exclusión puedan ser alteradas por quienes las padecen, quebrando la condición de “subordinación-marginación”<sup>100</sup>.

Pero a día hoy no se puede decir que eso esté ocurriendo, los contenidos siguen sin estar adaptados a los intereses de los distintos grupos de potenciales usuarios, lo mismo que ocurre en muchos casos con el lenguaje utilizado, y las personas que se quedan al margen de esta revolución tecnológica, ven como crece su brecha respecto de aquella parte de la población sí puede utilizar las TIC en beneficio propio, pues mientras los segundos avanzan, los primeros se quedan estancados y las distancias entre ambos se incrementan.

#### 4.1 Limitaciones del estudio y futuras investigaciones

Tal como se expuso en el resumen inicial, los resultados de esta investigación podrían mejorarse ampliando y analizando las experiencias y los datos con más detalle, bien de forma más global si se desea obtener una imagen amplia y panorámica aunque de menos profundidad, o bien de forma desagregada focalizar y estudiar ámbitos geográficos más concretos y delimitados, lo que permitiría conocer con mayor profundidad las problemáticas y necesidades de los distintos colectivos y áreas geográficas y así poder formular intervenciones más oportunas.

La voluntad de los autores de no circunscribirse a un ámbito geográfico concreto, pero a la vez, limitarse en buena parte a los países desarrollados o en vías de desarrollo, creemos que serían las principales deficiencias del presente estudio.

## Financiación

El presente artículo se enmarca en el proyecto de investigación *Brecha Digital e Inhibidores en la Implementación del e-Gobierno. Especial Impacto en el Ámbito de la Salud* (CSO2014-53014-R) del PROGRAMA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN ORIENTADA A LOS RETOS DE LA SOCIEDAD.

<sup>99</sup> DELGADO PEÑA, José Jesús; GÓMEZ, Ruth Campoy; MANCERA, María Purificación Subires. Geografía, TICs e inclusión social: empoderamiento ciudadano desde el ámbito educativo para una regeneración urbana. *Cuadernos Geográficos*, v. 54, n. 1, p. 307–336, jul. 2015. Disponible: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/cuadgeo/article/view/2539/3237>. Acceso en: 29 jul. 2022.

<sup>100</sup> CONTRERAS, Rodrigo. Empoderamiento campesino y desarrollo local. *Revista Austral De Ciencias Sociales*. v. 4, p. 55-68, 2000. Disponible: <http://revistas.uach.cl/pdf/racs/n4/art03.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

## Bibliografía

AGUADED GÓMEZ, José Ignacio; MARÍN GUTIÉRREZ, Isidro; DÍAZ PAREJA, Elena. La alfabetización mediática entre estudiantes de primaria y secundaria en Andalucía. *Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, v. 18, n. 2, p. 275-298, 2015. Disponible: <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/13407> Acceso en: 28 nov. 2018.

ANAUT BRAVO, Sagrario; PORRAS, Javier Arza. La exclusión social en los hogares con algún miembro con discapacidad durante el período de crisis en España. *Revista Española De Discapacidad*, v. 3, n. 1, 2015.

ANGHEL Brindusa *et al.* *La desigualdad de la renta, el consumo y la riqueza en España*: Documentos ocasionales n° 1806. Madrid, ES: Banco de España, 2018.

APOSTOLOU, Georgia; BARONIO, Ilario; BERNARD, François; BRAUD, Alexis; BRIAND, Michel, *et al.* *E-learning towards social inclusion*. Barcelona, 2004. Disponible: [http://charte.velay.greta.fr/pdf/charter\\_E-learning\\_towards\\_social\\_inclusion.pdf](http://charte.velay.greta.fr/pdf/charter_E-learning_towards_social_inclusion.pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

ARIZA, Libardo José; ITURRALDE, Manuel. La prisión como espacio de exclusión o de reconciliación. *Dearq*: Revista De Arquitectura/Journal Of Architecture, n. 18, p. 20-31, 2016.

BACIGALUPE, Amaia *et al.* Desigualdades socioeconómicas y COVID-19 en España. *Gaceta Sanitaria*, v. 36, n. 1, p. 13-21, 2022.

BALSELLS, Luis Alejandro Casasola; GONZÁLEZ, Juan Carlos Guerra; María BALSELLS, Araceli Casasola; CHAMORRO, Vicente Antonio Pérez. Accesibilidad web de cita previa por internet en atención primaria. *Gac Sanit*, Barcelona, v. 33, n. 1, jan./fev. 2019. Disponible: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112019000100015](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112019000100015). Acceso en: 29 jul. 2022.

BARRAL BUCETA, Bran; BOUZAS LORENZO, Ramón; CERNADAS RAMOS, Andrés; FERNÁNDEZ DA SILVA, Ângela. Equity policies in health plans: accessibility and something more? *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 55, 2021.

BERRÍO ZAPATA, Cristian; CHAVES DOS SANTOS; Zilah Edelburga; CHALHUB OLIVEIRA, Tania. Exclusión digital de las comunidades de personas con discapacidad en Brasil. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, v. 31, n. 4, oct./dic. 2020.

BHALLA, Ajit; LAPEYRE, Frederic. Social exclusion: towards an analytical and operational framework. *Development And Change*, v. 28, n. 3, p. 413-433, 1997. Disponible: [http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms\\_161351.pdf](http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_161351.pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

CABERO ALMENARA, Julio; OSUNA, Julio Barroso (coord.). *Nuevos retos en tecnología educativa*. [S. l.]: Síntesis, 2015.

CABRERA, José Pedro; RUBIO, Martín José; FERNÁNDEZ, Jurado Yolanda; ALEXANDRES Fernández, RÚA, Vieytes Antonio; FERNÁNDEZ Velasco Elena; RUIZ LÓPEZ, José Antonio; MALGESINI, Rey Graciela. *Nuevas tecnologías y exclusión social: un estudio sobre las posibilidades de las tic en la lucha por la inclusión social en España*. Madrid, ES: Fundación Telefónica, 2005. Disponible: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24466/Nuevas%20Tecnolog%3%adas%20y%20Exclusi%3%b3n%20social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acceso en: 29 jul. 2022.

CAMIÑA GARCÍA, Verónica; COBAS, Susana Viqueira. Alumnado en riesgo de exclusión social y tic. *In*: ARNAIZ, P.; HURTADO, M. D.; SOTO, F. J. (coord.). *25 años de integración escolar en España: tecnología e inclusión en el ámbito educativo, laboral y comunitario*. [S. l.]: Objetivo Centro Gráfico, 2010. Dispo-

- nible: [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6515&IDTIPO=246&RASTRO=c\\$m4330](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6515&IDTIPO=246&RASTRO=c$m4330). Acceso en: 28 nov. 2022.
- CÁRDENAS-RODRÍGUEZ, Rocío; TERRÓN-CARO, Teresa; GIMENO, Ma Carmen Monreal. Educación primaria y alumnas gitanas. análisis de las barreras sociales en contextos de exclusión. *Revista De Investigación Educativa*, v. 37, n. 1, p. 75–91, 2019.
- CASACUBERTA, David. E-learning e inclusión social en el marco del sistema universitario español. *Revista De Universidad Y Sociedad Del Conocimiento*. v. 1, n. 1, set. 2004.
- CERNADAS, Andrés. *La salud y el acceso a los sistemas sanitarios públicos: desigualdades e inequidades*. Madrid: Editorial Síntesis, 2010.
- CERNADAS, Andrés; FERNÁNDEZ, Ángela. Healthcare inequities and barriers to access for homeless individuals: a qualitative study in Barcelona (Spain). *International Journal for Equity in Health*, v. 84, 20 mar. 2021. Disponible: <https://equityhealthj.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12939-021-01409-2.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.
- CONTRERAS, Rodrigo. Empoderamiento campesino y desarrollo local. *Revista Astrual De Ciencias Sociales*. v. 4, p. 55-68, 2000. Disponible: <http://revistas.uach.cl/pdf/racs/n4/art03.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.
- CUEVAS-CERVERÓ, Aurora; GARCÍA-MORENO, María-Antonia. Ideas, un modelo de evaluación para inclusión digital y alfabetización informacional orientado a salud. *Profesional de la Información*, v. 19, n. 3, p. 240-245, may./jun. 2010.
- DELFINO, Gisela; BERAMENDI, Maite; ZUBIETA, Elena. Participación social y política en Internet y brecha generacional. *Revista de Psicología (PUCP)*, v. 37, n. 1, p. 195-216, 2019.
- DELGADO PEÑA, José Jesús; GÓMEZ, Ruth Campoy; MANCERA, María Purificación Subires. Geografía, TICs e inclusión social: empoderamiento ciudadano desde el ámbito educativo para una regeneración urbana. *Cuadernos Geográficos*, v. 54, n. 1, p. 307–336, jul. 2015. Disponible: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/cuadgeo/article/view/2539/3237>. Acceso en: 29 jul. 2022.
- DOMÍNGUEZ-AMORÓS Màrlus; SOLÍS, Patricio. La desigualdad social en Europa y América Latina: dimensiones relevantes de la investigación comparativa. *Revista Española De Sociología*, v. 30, n. 3, p. 1-11, 2021. Disponible: <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/89305/65678>. Acceso en: 30 jul. 2022.
- DURANA, Ana Arriba González de. *El concepto de exclusión en política social*. [S. l.]: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2002. Disponible: <http://ipp.csic.es/sites/default/files/content/workpaper/2002/dt-0201.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.
- ECHEVERRÍA, Javier. Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana De Ciencia, Tecnología Y Sociedad*. v. 4, n. 10, p. 171-182, jan. 2008. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/924/92441011.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.
- ESCUADERO MUÑOZ, Juan Manuel; ALFAGEME GONZÁLEZE, Maria Begoña et al. *Inclusión y exclusión educativa: realidades, miradas y propuestas*. Valencia, ES: Nau Llibres, 2016. v. 8.
- EUROBARÓMETRO: Los europeos confían más en los medios informativos tradicionales. *Noticias: Parlamento Europeo*, 12 jul. 2022. Disponible: <https://www.europarl.europa.eu/news/es/press-room/20220704IPR34401/eurobarometro-los-europeos-confian-mas-en-los-medios-informativos-tradicionales>. Acceso en: 30 jul. 2022.
- FRIEDMAN, Milton. *Libertad de elegir*. México: Editorial Orbis, 1983.
- FUNDACIÓN TELEFÓNICA. *La sociedad de la información en España 2010*. Barcelona: Ariel, 2011. Disponible: <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/la-sociedad-de-la-informacion-en-espana-2010/1/#openModal>. Acceso en: 28 nov. 2018.

FUNDACIÓN TELEFÓNICA. *Sociedad digital en España 2020-2021*. mayo 2021. Disponible: <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/sociedad-digital-en-espana-2020-2021/730/#openModal>. Acceso en: 30 jul. 2022.

GARCÍA ALONSO, Roberto; CALDAS, Johan M; DAVILA, Diego E.; THOENE, Ulf. Políticas públicas de inclusión digital en Colombia: una evaluación del Plan Vive Digital I (2010-2014). *Revista espacios*, v. 41, n. 7, p. 13, 2020.

GARCÍA, Iolanda. Políticas para la inclusión social mediante tecnologías de la información y la comunicación. *Education In The Knowledge Society*, v. 6, n. 1, jan. 2005. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201021059003.pdf>. Acceso en: 29 jul. 2022.

GENDLER, Martín; MARTÍNEZ, Silvia Lago; MÉNDEZ, Anahi Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: cartografía, perspectivas y problemáticas. *INTERRITÓRIOS: Revista de Educação*, Universidade Federal de Pernambuco, v. 2, n. 3, 2016.

GILSTER, Paul. *Digital Literacy*. Nueva York: Wiley Computer Pub, 1997.

GLASSERMAN MORALES, Leonardo David; MERCADO-VARELA, M. A.; GARCÍA-HOLGADO, Alicia; GARCÍA-PENALVO, Francisco J. Análisis DAFO del Simulador de Habilidades Informáticas del proyecto Mi Compu. MX. *In: XVIII SIMPOSIO INTERNACIONAL DE INFORMÁTICA EDUCATIVA*. Anais [...]. Salamanca, España, 2016, p. 129-134.

GONÇALVES, Vinícius P; NERIS, Vania P; SERAPHINI, Sibelius; DIAS, Tereza C. M.; PESSIN, Gustavo; JOHNSON, Thienne; UYAMA, Jô. Providing adaptive smartphone interfaces targeted at elderly people: an approach that takes into account diversity among the elderly. *Universal Access in the Information Society*, v. 16, n. 1, p. 129-149, mar. 2017.

GONZÁLEZ, José Refugio Romo; ORTIZ, Javier Tarango. Factores sociodemográficos, educativos y tecnológicos en estadios iniciales de cibercultura en comunidades universitarias. *Revista Apertura*, v. 7, n. 2, p. 101-116, 2015. Disponible: <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v7n2/2007-1094-apertura-7-02-00101.pdf>. Acceso en: 1 ago. 2022.

GONZÁLEZ, Ma Begoña Alfrageme; GONZÁLEZ, Ma Teresa González; DOMÍNGUEZ, Begoña Martínez; CANO NIETO, José Miguel; ENTRENA, Ma Jesús Rodríguez; RUIZ, Mónica Vallejo. *Inclusión Y Exclusión Educativa*: Realidades, Miradas Y Propuestas. [S. l.]: Nau Llibres, 2016. v. 8.

GONZÁLEZ, Ruth Pinedo; SÁNCHEZ, Félix López. Soledad social y emocional, factores de riesgo asociados en personas que ejercen la prostitución. *Apuntes De Psicología*, v. 33, n. 1, p. 17-22, 2015.

GUTIÉRREZ MARTÍN, Alfonso. *Alfabetización digital*: algo más que ratones y teclas. Barcelona: Gedisa Editorial, 2003.

LAGO MARTÍNEZ, Silvia; MAROTIAS, A.; AMADO, S. Inclusión digital en la educación pública argentina. El Programa Conectar Igualdad. *Revista Educación y Pedagogía*, v. 24, n. 62, p. 205-218, ene./abr. 2012.

LEVIS, Diego. Cumbre mundial sobre la sociedad de la información: modelo para armar. *Signo y pensamiento*, v. 23, n. 44, p. 29-40, apr. 2004.

LEY 12/1998, de 22 de mayo, contra la exclusión social. BOE-A-2011-20655. Comunidad Autónoma del País Vasco. *Boletín Oficial del Estado*, n. 315, 31 dic. 2011. Disponible: <https://www.boe.es/eli/es-pv/l/1998/05/22/12>. Acceso en: 30 jul. 2022.

MAHOU, Xosé; BARRAL, Bran; FERNÁNDEZ, Ángela; BOUZAS-LORENZO, Ramón; CERNADAS, Andrés. eHealth and mHealth development in Spain: promise or reality? *Int. J. Environ. Res. Public Health*, v. 18, n. 24, dec. 2021. Disponible: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8700823/pdf/ijer-ph-18-13055.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

MARTÍNEZ, Fabiola. *Uso de internet por personas con pena privativa de libertad*. Maracaibo: Universidad Del Zulia, 2005. Disponible: [Http://Tesis.Luz.Edu.Ve/Tde\\_Arquivos/62/Tde-2010-09-22t09:00:56z-562/Publico/Martinez\\_De\\_Salvo\\_Fabiola.Pdf](http://Tesis.Luz.Edu.Ve/Tde_Arquivos/62/Tde-2010-09-22t09:00:56z-562/Publico/Martinez_De_Salvo_Fabiola.Pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

MARX, Karl. *Escritos de juventud: manuscritos económicos y filosóficos de 1844*. México: Fondo De Cultura Económica, 1982.

MAY, Peter J. Reconsidering policy design: policies and publics. *Journal Of Public Policy*, v. 11, n. 2, p. 187–206, apr. 1991. Disponible: [Http://Www.Journals.Cambridge.Org/Abstract\\_S0143814x0000619x](http://Www.Journals.Cambridge.Org/Abstract_S0143814x0000619x). Acceso en: 28 nov. 2018.

MÉNDEZ LÓPEZ, Ángel Joel. Pensar las exclusiones: construir la inclusión social. *Humanismo y Trabajo Social*, v. 11, p. 87-99, 2012.

MENOU, Michel J. La Alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (TICs): la cultura de la información, una dimensión ausente. *Anales De Documentación*, n. 7, p. 241–261, 2004. Disponible: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3771/3671>. Acceso en: 28 nov. 2018.

MIHAL, Ivana. Inclusión digital y gestión cultural en el Mercosur: el Programa Puntos de Cultura. *Estudios de Comunicación y Política*, n. 34, p. 126-137, sep./oct. 2014.

MILANOVIC, Branko; BUSTILLO, Rafael Muñoz de. La desigualdad de la distribución de la renta en América Latina: situación, evolución y factores explicativos. *América Latina Hoy*, v. 48, p. 15-42, feb. 2008.

NACIONES UNIDAS. E-Gobierno: Encuesta 2020: Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible. Nueva York: Naciones Unidas, 2020. Disponible: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf). Acceso en: 1 ago. 2022.

NEGROPONTE, Nicholas; BENDER, Walter; BATTRO, Antonio; CAVALLO, David. One laptop per child. *In: Keynote address at National Educational Computing Conference*, San Diego, CA, v. 5, p. 2007, apr. 2006.

NOZICK, Robert. *Anarquía, Estado y utopía*. México: Fondo de Cultura Económica, 1988.

NUSSBAUM, Martha C.; SEM, Amartya. *La calidad de vida*. México: Fondo De Cultura Económica, 1996.

OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Los ciudadanos ante la e-salud: opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y aplicación de las TIC en el ámbito sanitario*. [S. l]: ONTSI, 2016. Disponible: <https://www.picuida.es/los-ciudadanos-ante-la-e-salud-2016/>. Acceso en: 30 jul. 2022.

OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Los ciudadanos ante la e-salud: estudio sobre opiniones y expectativas de los ciudadanos sobre el uso y aplicación de las TIC en el ámbito sanitario*. [S. l]: ONTSI, 2012. Disponible: [https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/informe\\_ciudadanos\\_esalud.pdf](https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/informe_ciudadanos_esalud.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

OBSERVATORIO NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. *Cómo se protege la ciudadanía ante los ciberriesgos: estudio sobre percepción y nivel de confianza en España*. 2022. Disponible: <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/ciberriesgos-ciudadania-abril2022>. Acceso en: 30 jul. 2022.

OBSERVATORIO NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. *Ordenadores y hogares españoles: ¿Sigue siendo un recurso fundamental para la sociedad digital?*. 2022. Disponible: <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/ordenadores-y-hogares-espanoles-2022>. Acceso en: 30 jul. 2022.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración de principios: construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio?. *Cumbre mundial sobre la sociedad de la información*.

Ginebra, 2003; Túnez, 2005. 12 mayo 2004. Disponible: [Http://Www.Itu.Int/Net/Wsis/Docs/Geneva/Official/Dop-Es.Html](http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html). Acceso en: 30 jul. 2022.

PÉREZ TAPIAS, José Antonio. *Internautas y naufragos: la búsqueda del sentido en la cultura digital*. Madrid: Editorial Trotta, 2003.

POVEDA-PUENTE, Raket; HERNANDIS, Sacramento Pinazo; PÉREZ-COSÍN, José Vicente; LOIS, Juan Manuel Belda. Personas mayores usuarias habituales de tecnología de la información y la comunicación: análisis del perfil. *AZARBE: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. n. 4, p. 51–58, 2015.

PUYOL GONZÁLEZ, Angel. *El discurso de la igualdad*. Barcelona: Crítica, 2001.

RIVOIR CABRERA, Ana Laura. Innovación para la inclusión digital: el plan ceibal en Uruguay. *Mediaciones Sociales*, n. 4, p. 299-328, 2009.

ROBINSON, Scott S. *¿Brecha o inclusión digital?: asociación para el progreso de las telecomunicaciones (Apc)*. 2006. Disponible: [Http://Old.Apc.Org/Apps/Img\\_Upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Cuerpo\\_Acad\\_06a.Pdf](http://old.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/cuerpo_acad_06a.pdf). Acceso en: 28 nov. 2018.

RODRÍGUEZ KURI, Solveig E.; FERNÁNDEZ CÁCERES, Carmen. Inserción social de usuarios de drogas en rehabilitación: un estudio cualitativo. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, v. 6, n. 2, p. 57-78, sep. 2014.

RODRÍGUEZ, Gladys Stella. Cumbre mundial sobre la sociedad de la información: Desafíos. *Frónesis*, Caracas, v. 12, n. 2, p. 37-61, ago. 2005.

ROMERO, Belén Agrela; CASAL, Camino Gutiérrez; CONTRERAS, Teresa Fernández. Repensar la ética en trabajo social desde una perspectiva de género. *Cuadernos de Trabajo Social*, v. 30, n. 1, p. 51-64, ene. 2017.

RYE, Johan Fredrik. Labour migrants and rural change: the “mobility transformation” of Hitra/Frøya, Norway, 2005–2015. *Journal Of Rural Studies*, v. 64, p. 189–199, nov. 2018.

SALVADOR, Adelina Calvo; PERNIA, Susana Rojas. Exclusión social y tecnología. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, v. 15, n. 29, p. 143–148, 2007. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802924.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2018.

SEN, Amartya. *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid, ES: Alianza, 2003.

SILVA, Algeless Milka Pereira Meireles da; DÍAZ GÓMEZ, Darwin Andrés. Inclusión digital y los retos para la innovación educativa en Brasil y Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, v. 11, n. 3, p. 81-88, 2018.

SUAIDEN NETO, Elias. *La sociedad de la información en Brasil y España: estudio comparado basado en programas de inclusión digital*. Getafe, Madrid: [S. n.], 2009.

TEZANOS, José Félix. *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. [S. l.]: Editorial Sistema, 2001. v. 16.

TÖRENLI, Nurcan. The ‘other’ faces of digital exclusion: ICT gender divides in the broader community. *European Journal of Communication*, v. 21, n. 4, p. 435-455, dec. 2006.

TRAVIESO, José Luis; RIBERA, Jordi Planella. La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Uoc Papers: Revista SOBRE La Sociedad Del Conocimiento*, n. 6, p. 1-9, 2008. Disponible: [https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

UNITED NATIONS. *E-government survey 2012: e-government for the people*. New York: United Nations, 2012. Disponible: [Https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/Portals/Egovkb/Documents/Un/2012-Survey/Complete-Survey.Pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/Egovkb/Documents/Un/2012-Survey/Complete-Survey.Pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

UNITED NATIONS. *E-government survey 2014: e-government for the future we want*. New York: United Nations, 2014. Disponible: [https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/Portals/Egovkb/Documents/Un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.Pdf](https://Publicadministration.Un.Org/Egovkb/Portals/Egovkb/Documents/Un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.Pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

UNITED NATIONS. *E-government survey 2016: e-government in support of sustainable development*. New York: United Nations, 2016. Disponible: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf>. Acceso en: 30 jul. 2022.

UNITED NATIONS. *E-government survey 2018: gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York: United Nations, 2018. Disponible: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018\\_final%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

VAN WINDEN, Willem. *Essays on urban ict policies*. Amsterdam: Thela Thesis, 2003. v. 328.

WATSON, James R.; CRAWLEY, Jamie; KANE, Deborah J. Social exclusion, health and hidden homelessness. *Public Health*, v. 139, p. 96–102, 2016.

WILCHES-FLÓREZ, Olga Cecilia; WILCHES-FLÓREZ, Ángela María. Posibilidades y limitaciones en el desarrollo humano desde la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la salud: el caso latinoamericano. *Persona y Bioética*, v. 21, n. 1, p. 114–133, ene./jun. 2017.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *From innovation to implementation: eHealth in the WHO european region*. Geneva, Switzerland: World Health Organization, 2016. Disponible: [https://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0012/302331/From-Innovation-to-Implementation-eHealth-Report-EU.pdf](https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0012/302331/From-Innovation-to-Implementation-eHealth-Report-EU.pdf). Acceso en: 30 jul. 2022.

YOUNG, Iris Marion. *La justicia y la política de la diferencia*. Madrid: Ediciones Cátedra, 2000.

Para publicar na revista Brasileira de Políticas Públicas, acesse o endereço eletrônico [www.rbpp.uniceub.br](http://www.rbpp.uniceub.br)  
Observe as normas de publicação, para facilitar e agilizar o trabalho de edição.