

# Directrices para la inclusión digital



Cofinanciado por  
la Unión Europea



# ECAS Bruselas, abril de 2024

## ELISA LIRONI

Programme Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Cofinanciado por  
la Unión Europea

«Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad otorgante pueden ser considerados responsables de ellos».

# Índice

<b>1. DIRECTRICES PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1. Requisitos de infraestructura:</b>	
<b>Recursos, seguridad y diseño</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2. Ecosistema de apoyo: Servicios de asistencia,</b>	
<b>iniciativas educativas, campañas de comunicación</b> .....	<b>11</b>

# 1.

## Directrices para la inclusión digital



La Convención de la Sociedad Civil sobre el Futuro de Europa, creada a instancias de Sociedad Civil Europa en 2021, reunió a 82 redes y plataformas ciudadanas de todo el continente con el objetivo de participar en la Conferencia sobre el Futuro de Europa y controlar su funcionamiento democrático. Como encargado de presidir el Grupo de Transformación Digital, el Servicio Europeo de Acción Ciudadana (ECAS) recabó, bien directamente, bien a través de sus redes, las aportaciones de unas 1200 organizaciones de la sociedad civil (OSC) de toda la Unión Europea para configurar la agenda de la sociedad civil en materia de transformación digital para los cinco próximos años<sup>1</sup>.

Partiendo de las recomendaciones sobre transformación digital recibidas de las OSC, el ECAS decidió recopilar nuevas ideas sobre cómo potenciar la inclusión digital en Europa mediante la celebración en 2022 y 2023 de una serie de actividades de creación conjunta con diversas partes interesadas de diez países: Irlanda, Portugal, Letonia, Luxemburgo, Bélgica, Alemania, Francia, Italia, Croacia y Bulgaria. En esas sesiones

<sup>1</sup> Texto completo del informe «Recomendaciones de la sociedad civil y directrices para la inclusión digital» (en inglés): <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

participaron ciudadanos, especialistas, responsables políticos y representantes de ONG que pudieron conocer con más detalle los ámbitos de la democracia digital, la economía digital, las garantías digitales, los derechos digitales y la educación digital. El ECAS presentó estos conceptos a escala de la UE; su descripción y contextualización en el plano local corrió a cargo de especialistas nacionales.

En esta primera fase de las actividades de creación conjunta, los participantes tuvieron la ocasión de familiarizarse con los retos asociados a la inclusión y con las principales recomendaciones de las OSC en cada área, además de recibir información sobre las políticas digitales aplicables de la UE y sobre los debates que se están planteando actualmente.

En la segunda fase, pedimos a los participantes que respondieran a unas preguntas como antesala a un debate sobre las recomendaciones de la sociedad civil y contestaron dando su opinión, principalmente sobre la inclusividad digital, y relatando su experiencia con las tecnologías digitales en el día a día y los problemas a los que se enfrentan como usuarios de Internet. Los participantes formularon sus propias recomendaciones para que el proceso de digitalización incluya a toda la ciudadanía de la UE, especialmente a aquellas personas excluidas, marginadas e infrarrepresentadas desde el punto de vista digital.

Los cuestionarios facilitados a los participantes en (o antes de) todas las sesiones se usaron para hacer un estudio comparativo entre los países. Se plantearon las mismas preguntas en los diez Estados miembros, lo que permitió comparar y analizar las contribuciones de los participantes. Para facilitar la interacción con los participantes de los Estados miembros que podían tener dificultades con el inglés, en algunos casos se tradujo el cuestionario al idioma local o se organizó la sesión en ese idioma (fue el caso, por ejemplo, de las actividades desarrolladas en Croacia, Italia y Bulgaria en 2023). No obstante, en todas las actividades se animó a los participantes a responder a las preguntas abiertas en su propio idioma, si así lo necesitaban o preferían, para fomentar las contribuciones y garantizar la accesibilidad. El ECAS y las organizaciones asociadas se centraron en implicar a distintos grupos en el ejercicio de creación conjunta. El enfoque inclusivo para seleccionar a los participantes posibilitó que esta iniciativa de carácter europeo sea representativa de una amplia variedad de ciudadanos de la UE. Como ejemplos

podemos citar las sesiones de Luxemburgo (población de mayor edad), Italia (población más joven), Alemania (migrantes), Grecia (voluntarios y representantes de OSC locales) o Irlanda (mujeres), en las que participó un porcentaje considerable de personas de grupos vulnerables que sufren exclusión social o digital. Además, el ECAS y los organizadores locales invitaron a mujeres (especialistas, representantes de OSC y responsables políticas) como ponentes invitadas para fomentar su visibilidad y empoderamiento en el campo de la tecnología de la información y la comunicación.

Las experiencias compartidas en los Estados miembros en cuanto a los retos de la transformación digital demostraron que es necesaria una decidida intervención política a escala nacional y comunitaria para garantizar que la transición digital sea un proceso inclusivo que no deje a nadie atrás. En el siguiente apartado, presentamos las directrices de inclusión digital en Europa, elaboradas a partir de las recomendaciones de los participantes y resumidas en dos grandes áreas: **requisitos de infraestructura y ecosistema de apoyo.**

# 1.1

## Requisitos de infraestructura: Recursos, seguridad y diseño

Los requisitos de infraestructura atañen a los recursos y procesos que garantizan el diseño accesible de los servicios en línea y las medidas necesarias para proporcionar seguridad.

**Por lo que se refiere a los recursos identificados que asegurarían el diseño accesible de los servicios digitales, estas son las recomendaciones más recurrentes de los participantes:**



### **Internet gratuito, accesible y de alta velocidad disponible para todo el mundo;**

La conexión a Internet de buena calidad debería ser un bien público. En los espacios públicos debería haber conexión gratuita a Internet y dispositivos para hacer uso de ella.



### **Auditorías periódicas que evalúen la accesibilidad del contenido de los sitios web, los servicios en línea y las nuevas funciones;**

La información debería ser fácil de encontrar y debería haber enlaces internos que permitan a los usuarios acceder a lo que necesitan desde distintos puntos de los sitios webs o las aplicaciones. La navegación debería ser lo más intuitiva posible para usuarios con distintos niveles de conocimiento sobre el tema al que se refiere la búsqueda.



### **Disponibilidad de información sencilla y concisa en los sitios web de administraciones públicas, bancos, sistemas sanitarios, etc.;**

La información y las herramientas (aplicaciones, plataformas, sistemas de validación, etc.) deberían presentar un formato y un lenguaje más sencillos

para facilitar la navegación (evitar términos técnicos y burocráticos, aportar glosarios) e incluir traducciones a los idiomas hablados por las minorías lingüísticas nacionales y otros hablantes no nativos.



**Actualización periódica de la información mostrada, optimización de los procesos y resolución rápida de errores;**

Deberían revisarse periódicamente los sitios web y las aplicaciones de las administraciones públicas para detectar fallos en el servidor y problemas generales de navegación.

Los participantes también expresaron su frustración con los servicios electrónicos de las administraciones públicas en los que el proceso no está totalmente digitalizado, lo que anula sus ventajas. Por ejemplo, en algunos casos, la ciudadanía todavía tienen que presentar presencialmente documentos descargados por Internet o, al revés, tiene que solicitar de forma presencial los documentos para luego firmarlos y enviarlos por correo electrónico.



**Personal especializado para dar asistencia a los usuarios de un sitio web;**







**Personal especializado (salas para chatear / secciones de preguntas frecuentes / servicios de asistencia técnica / oficinas físicas) para ayudar a la ciudadanía con los servicios gubernamentales digitales (y otros servicios, como los bancarios y los sanitarios).**

Que no sean respuestas generadas automáticamente y que sea posible tratar con personas.

Formatos de apoyo adaptados a las necesidades de poblaciones específicas, especialmente para grupos vulnerables.



**Por lo que respecta a los requisitos referidos al sitio web, los participantes propusieron:**

-  **Desarrollar procesos colaborativos de abajo arriba que garanticen un diseño de las plataformas en línea centrado en el usuario;**  
Con altos niveles de calidad, los mismos que los de las empresas privadas que prestan servicios en línea.
-  **El proceso de diseño debe contemplar distintos perfiles prototipo de usuario;**  
Desde usuarios nativos digitales a usuarios con vulnerabilidades concretas, por ejemplo, personas con discapacidades visuales o auditivas, población de más edad y población infantil. Todos los tipos de público destinatario han de participar en el proceso de diseño, en especial los grupos infrarrepresentados y marginados digitalmente.
-  **Estructura simplificada de la información;**
-  **Los servicios gubernamentales deben disponer de versiones para aplicaciones móviles;**  
Algunos argumentan lo contrario y sostienen que el número de aplicaciones que necesita un ciudadano está empezando a ser excesivo. Por lo tanto, los proveedores de servicios deben encontrar un equilibrio con aplicaciones multiusos que tengan funciones fáciles de encontrar.
-  **Compatibilidad con lectores de pantalla y cumplimiento de las directrices de accesibilidad;**  
Posibilidad de aumentar el tamaño de la letra y distintos modos de usuario en función del perfil, por ejemplo, si es una persona de edad avanzada, con discapacidades, etc. En general, garantizar opciones de accesibilidad para la población de más edad, las personas con discapacidades, las personas sin recursos y otros grupos vulnerables (por ejemplo, residentes en zonas rurales o personas con bajo nivel educativo).

✓ **Inicio de sesión único con servicios públicos interconectados;**  
Ventanilla única para la mayoría de los servicios en línea de la administración pública con el objetivo de simplificar el acceso a la información y la comunicación entre distintas áreas. En general, evitar la fragmentación de los servicios públicos digitales.

✓ **La privacidad debería ser una cuestión prioritaria;**

✓ **Protección frente a las amenazas derivadas de la inteligencia artificial.**

Los participantes expresaron su inquietud con respecto a la inteligencia artificial y por cómo puede exacerbar la discriminación y amenazar los derechos de los ciudadanos de la UE. Los participantes reclamaron normas y reglamentos más estrictos en materia de transparencia de los algoritmos. Otra petición recurrente en todos los países fue la integración de supervisión humana. Los participantes también subrayaron la necesidad de incluir a los grupos marginados e infrarrepresentados en los procesos de programación y seguimiento.

**Por último, para garantizar la seguridad, los participantes recomendaron:**

✓ **Priorizar la ciberseguridad para reforzar la confianza de la ciudadanía en las herramientas digitales;**

Los participantes sugirieron que reforzar las medidas de seguridad y las sanciones por utilización ilegal de los datos les ayudaría sentirse más protegidos frente a las amenazas cuando navegan por Internet. También recomendaron optar por la prevención activa en lugar de por las reparaciones «cuando el daño está hecho»; a este respecto, los participantes mencionaron casos reales de fallos de seguridad en los servicios públicos de sus países.

✓ **Para garantizar la seguridad no deberían sacrificarse la privacidad ni los principios democráticos;**

El aprovechamiento del potencial de las tecnologías digitales para la seguridad pública no debería ir en detrimento de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Además, tecnologías como el reconocimiento facial conllevan un riesgo de sesgos y discriminación, con el consiguiente aumento de la marginación y las desigualdades.



### **Información escrita sencilla y concisa sobre cómo se almacenarán los datos, para qué fines y si se comunicarán a terceras partes.**

Para aumentar la confianza de la ciudadanía en las tecnologías digitales, el intercambio de datos en línea debe cumplir las normas y los reglamentos en todos sus aspectos, desde la claridad de la información facilitada a los usuarios hasta el establecimiento de límites sobre cómo, por qué, cuándo y con quién se compartirían los datos. La necesidad de transparencia en los servicios, sitios web y plataformas en línea apareció de forma recurrente en las recomendaciones de los participantes. Los participantes afirmaron no saber apenas nada sobre lo que sucede con sus datos en línea y aseguraron que eso les preocupa. A menudo se aceptan las condiciones de los servicios con resignación ante la longitud y la complejidad de los textos o bien se evitan por completo debido a la incertidumbre o al miedo. Al mismo tiempo, algunos participantes advirtieron de que la población puede subestimar los riesgos debido a la falta de concienciación o comprensión, lo que puede provocar riesgos potenciales para su seguridad en línea y la de otras personas.

## 1.2

# Ecosistema de apoyo: Servicios de asistencia, iniciativas educativas, campañas de comunicación

El ecosistema de apoyo garantizará que los grupos que sufren exclusión social dispongan de la ayuda necesaria para desenvolverse en el mundo digital y mejorar sus competencias digitales como ciudadanos empoderados. Se puede resumir en tres grandes ámbitos de acción social: servicios de asistencia, iniciativas educativas y campañas de comunicación.

**Según los participantes, en todas las regiones geográficas ha de haber una mayor disponibilidad de servicios de asistencia que ayuden a personas con distintos niveles de conocimientos a usar las herramientas digitales, familiarizarse con ellas y, en una fase posterior, aprovechar el valor transformador de estas herramientas en todos los aspectos de su vida diaria.**



### Espacios físicos;

Las iniciativas destinadas a impulsar el ecosistema de apoyo para los grupos que sufren exclusión digital deben contar con instalaciones físicas. Un espacio seguro en el que la gente pueda acceder a formación sobre bienestar digital y cultura digital, recibir asistencia digital presencialmente y sentir que dispone de un entorno seguro para realizar sus actividades digitales (actividades cívicas, de consumo, de aprendizaje y de desarrollo).



### Debería crearse un ecosistema de apoyo específico adaptado a las necesidades de las personas sin recursos y de otros grupos vulnerables;

Los centros para personas sin recursos que ya están en funcionamiento deberían ofrecer formación digital, además de acceso a redes wifi y a

herramientas tecnológicas. Los participantes sugirieron que las residencias para la tercera edad y otras instalaciones para la población de edad avanzada también deberían ofrecer la posibilidad de usar Internet y dispositivos tecnológicos, así como de formarse en el ámbito digital.



### **Financiación para las OSC que pueden respaldar la inclusión digital de los grupos vulnerables.**

Las OSC son los agentes más indicados para poner en marcha y coordinar actividades y campañas de inclusión digital gracias a su experiencia directa con grupos vulnerables y a su capacidad para entender las necesidades de estos grupos y diseñar programas adaptados con un enfoque práctico de arriba abajo. Además, las OSC deberían ser interlocutores prioritarios para que las políticas y los programas que diseñen los Gobiernos no ahonden la brecha digital ni creen nuevas desigualdades motivadas por las tecnologías digitales.

**Los participantes aportaron sugerencias para mejorar las iniciativas educativas, ya que, en su opinión, en estos momentos son escasas, no están lo bastante accesibles y la sociedad no las conoce bien.**



### **Un enfoque más integral de la alfabetización digital, que debe ir acompañado de una mejora de los conocimientos básicos en otros ámbitos (cultura financiera, cívica, de ciberseguridad, de consumo);**

Es la forma más eficaz de integrar diversas herramientas digitales en la vida cotidiana de la ciudadanía. La mejora de las competencias también debería fijarse el objetivo de aumentar la confianza de los usuarios en su capacidad para identificar amenazas de seguridad, discursos de odio en Internet y desinformación. Los programas de alfabetización deberían tener en cuenta las necesidades específicas de los grupos vulnerables y los excluidos del ámbito digital, como la población de más edad, la población infantil y juvenil, las personas desfavorecidas o sin recursos, las personas con discapacidades y aquellas con un bajo nivel educativo. Además, los participantes sugirieron diseñar programas de alfabetización para el personal de las administraciones

e instituciones públicas, para el profesorado de todos los niveles y para emprendedores (pymes).



### **Simulacros de «emergencias» en línea, por ejemplo, envío de mensajes de phishing a las direcciones de correo de la ciudadanía a modo de ensayo;**

Esta es una práctica formativa que usan a menudo las grandes empresas para enseñar a su plantilla las estrategias a las que pueden recurrir estas actividades de piratería. Los correos electrónicos de phishing o ataques por suplantación de identidad intentan obtener información concreta y que los destinatarios se descarguen programas maliciosos. Las empresas imitan estos correos y llevan la cuenta de las veces que se ignoran los ataques, creando un enfoque lúdico con puntuaciones. De este modo, además de enseñar a los destinatarios a reconocer las amenazas potenciales, les mantienen en alerta frente a posibles mensajes maliciosos.



### **La finalidad principal de la cultura digital financiera debería ser evitar los fraudes;**

Las competencias básicas sobre seguridad y la capacidad para identificar las suplantaciones de identidad, los anuncios falsos y los intentos de fraude en general no solo forman parte de la cultura mediática y de ciberseguridad, también son fundamentales para que la ciudadanía tenga un nivel adecuado de alfabetización financiera.



### **Incluir la alfabetización mediática en la educación formal, empezando desde la escuela, y abordar el tema en los medios de prensa;**

Incluir la alfabetización mediática en los planes de estudios escolares obligatorios desde edades tempranas. Estas iniciativas no deben limitarse a proyectos esporádicos impulsados por la buena voluntad de parte del profesorado, sino que deben ser el resultado de una planificación estructurada a escala nacional, que empiece por formar al personal docente y llegue después al alumnado.



### **Reconocer la importancia del aprendizaje permanente;**

Deberían organizarse programas formativos para adultos en centros locales. Según los análisis comparativos, las ONG y las instituciones públicas deberían ser las encargadas de coordinar esas iniciativas, centrándose en ofrecer opciones formativas gratuitas, específicas para grupos y accesibles. Estas entidades deberían recibir más financiación para poder diseñar y poner en marcha cursos de alta calidad para todos los ciudadanos que los necesiten. Además, la inmensa mayoría de los participantes afirmaron que, cuando necesitan ayuda en cuestiones digitales, suelen recurrir a amigos o familiares. Por lo tanto, sería necesario trabajar para que la ciudadanía de la UE conozca los recursos financiados por el Estado o la UE y confíe en ellos. Los participantes sugirieron que podrían usarse incentivos para animar a la ciudadanía a participar en programas de formación (por ejemplo, incluir esos cursos en el horario laboral, ofrecer deducciones fiscales u otras compensaciones).



### **Todas las iniciativas de educación digital deberían cumplir las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG) 2.2.**

Las entidades formativas deberían colaborar con las organizaciones que ya están trabajando en este campo.

**Otra de las propuestas recurrentes en todos los Estados miembros participantes fue la del uso de nuevos enfoques comunicativos en todos los ámbitos de interés.**



### **Campañas de comunicación específicas para promover las herramientas de participación electrónica;**

Para mejorar la cultura digital cívica, los proveedores y las entidades públicas deberían diseñar campañas de comunicación e iniciativas educativas específicas sobre las herramientas políticas y de participación electrónica y, en general, sobre la importancia de la capacidad de acción ciudadana en el proceso de digitalización. Para lograr los mejores resultados, esas campañas e iniciativas deberían dirigirse a los distintos grupos vulnerables, también en su idioma (en el caso de las minorías lingüísticas), y a distintos tipos de

canales de comunicación (medios tradicionales, plataformas en línea, sistema educativo, colaboraciones externas con OSC y otros actores sociales como mediadores y multiplicadores). Los programas de concienciación pública deberían centrarse en implicar y motivar a aquellos ciudadanos que pueden no confiar demasiado en las tecnologías o en las administraciones públicas/ gubernamentales (en el caso de la administración electrónica). Se precisa un mayor esfuerzo para garantizar a la ciudadanía que puede fiarse de que sus datos estarán seguros y, en lo que respecta a las iniciativas de participación electrónica, que su voz se tendrá en cuenta. En ese sentido, algunos participantes también han demandado más iniciativas de colaboración masiva y otras formas de participación electrónica.



### **Campañas de comunicación específicas sobre las medidas de la Comisión para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos de la ciudadanía;**

Esta recomendación no parte tanto de sugerencias explícitas, como de la constatación de que la ciudadanía no conoce las opciones disponibles de educación digital. No obstante, los participantes señalaron en repetidas ocasiones lo importante que es ser conscientes de las amenazas y los riesgos a los que podemos exponernos cuando usamos tecnologías digitales, por ejemplo, en cuanto a protección de los datos, seguridad, desinformación, publicidad falsa y fraudes, contenido inapropiado o violento o discursos de odio en línea. Este hecho pone de manifiesto la necesidad de crear campañas para concienciar sobre los debates y los avances en este campo a escala de la UE.



### **Constituir un programa de embajadores digitales que podría impulsar una campaña específica para llegar a diversos grupos objetivo vulnerables a escala nacional;**



### **Recopilar experiencias reales de grupos vulnerables para poder diseñar soluciones bien fundamentadas.**

La implicación directa de representantes de grupos vulnerables en los procesos de formulación de políticas y en la planificación de programas



y campañas es el primer paso para lograr la inclusión digital real. Esta es una recomendación transversal que plantearon los participantes en todas las sesiones. Para diseñar iniciativas futuras que no dejen a nadie atrás, debemos contar con la participación de las personas que ahora sufren exclusión digital y debemos tener en cuenta su opinión.

# Directrices para la inclusión digital

ECAS Bruselas, abril de 2024

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Bruselas, Bélgica

✉ [info@ecas.org](mailto:info@ecas.org)

✂ [@ecas\\_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

