



Comisión
Europea



Evaluación por expertos
en protección social
e inclusión social

**Aprovechar las TIC para la
acción social: un programa de
voluntariado digital**

INFORME

España, 25 de marzo de 2014

Europa Social

Esta publicación ha sido elaborada para la Comisión Europea por



© Ilustración de portada: Unión Europea

Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en su nombre son responsables del uso que pueda hacerse de cualquier información contenida en esta publicación.

Para más información sobre evaluaciones por expertos consulte la página web:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=es>

© Unión Europea, 2014

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

Santiago de Compostela (España) fue el escenario escogido para esta evaluación por expertos, organizada por la Consellería de Trabajo e Benestar de la Xunta de Galicia el 25 de marzo de 2014. Además del país organizador, hubo representación de otros siete países miembros de la revisión paritaria: Bélgica, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia. Las partes interesadas estuvieron representadas por la Plataforma Europea de las Personas Mayores (AGE). Por parte de la Comisión Europea acudieron representantes del Centro Común de Investigación y de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión.

1. La política sujeta a revisión

Las TIC constituyen uno de los principales factores para impulsar el conocimiento, la participación y el empleo, pero su rápida evolución ha hecho que ciertos colectivos queden rezagados. Esta brecha perpetúa las situaciones habituales de desventaja social e incluso crea algunas nuevas. Para hacer frente a este problema, la Comunidad Autónoma de Galicia ha ideado un innovador **Programa de Voluntariado Digital**. Este programa, que arrancó en enero de 2012, canaliza diversas formas de participación voluntaria con el objetivo de combatir la exclusión digital y social. El programa de voluntariado sirve como complemento a los esfuerzos de las autoridades gallegas para construir una sociedad de la información que incluya a todos.

En una Galicia predominantemente rural, la inclusión digital aún tiene un largo camino por recorrer. En 2012, el 57,4 % del conjunto de la población gallega utilizaba Internet de forma habitual, frente al 69,8 % en el conjunto de España y el 73,0 % en la UE de los 27. En el caso de los colectivos desfavorecidos, estas cifras eran del 29,4 % en Galicia, el 44,9 % en España y el 59,9 % en la UE de los 27. El objetivo de la Unión Europea es que el 75 % de la población de la UE y el 60 % de las personas menos favorecidas tengan acceso habitual a Internet en 2015.

El Programa de Voluntariado Digital de Galicia (en su acrónimo gallego: VOLDIX) emplea a voluntarios de ONG, el sector comercial y de servicios y los centros educativos, además de beneficiarse de iniciativas de responsabilidad social de las empresas. El programa va dirigido **fundamentalmente a seis grupos: personas mayores, personas con discapacidad, padres y madres, población reclusa, mujeres rurales y desempleados**.

Pretende fomentar:

- **la alfabetización e inclusión digital;**
- **la investigación y la innovación en tecnología social**, especialmente en lo relativo a la salud, el bienestar y el envejecimiento activo;
- **el empleo** en las nuevas profesiones digitales;
- **la innovación social**.

Los interesados en colaborar pueden ofrecer sus servicios por Internet, a través del **portal VOLDIX** en <https://voluntariadodixital.xunta.es>. Una vez registrados, pueden acceder a una sección protegida por contraseña donde las entidades de acción voluntaria indican sus necesidades actuales. Los voluntarios pueden mostrar su interés en una oportunidad en concreto con un simple clic. Seguidamente, la Unidad de Coordinación VOLDIX y la entidad de voluntariado en cuestión seleccionan a los voluntarios más apropiados. En el portal también se publican cursos de formación y eventos en línea.

2. Cuestiones principales abordadas durante la reunión

La **redacción de informes, la ejecución del programa y la fijación de objetivos** fueron algunos de los principales temas abordados en relación con la política gallega y la de los demás países que participaron en la revisión paritaria. En este sentido, resulta de especial interés la **recopilación de información** que vincule las iniciativas de inclusión digital con las mejoras en términos de inclusión social. ¿Cuáles son los principales **resultados tangibles en el ámbito social**? En lo tocante a las **poblaciones objetivo**, se hizo un especial hincapié en la relación entre los desafíos sociales identificados en la **Estrategia Europa 2020**¹ y en el **paquete de inversión social**². La evaluación por expertos también analizó la mejor manera de fomentar la **asociación entre diferentes partes interesadas para favorecer la inclusión social**.

3. Elementos fundamentales de aprendizaje

Principales aspectos y desafíos

- En Europa existen considerables **desigualdades** en lo que respecta a la inclusión digital, que varían en función del **sexo, la edad, la composición de los hogares** y la **condición socioeconómica**. En muchos casos se da la denominada **exclusión combinada**: la misma persona sufre diversas desventajas que tienen que afrontarse conjuntamente.
- Un **bajo nivel educativo** y el **desempleo** son dos indicadores especialmente claros de la exclusión digital.
- **La exclusión digital no se superará en poco tiempo**. Las habilidades de las personas pertenecientes a los colectivos desfavorecidos en materia de TIC, según su propia autoevaluación, prácticamente no han mejorado en los últimos años debido a los cambios en el entorno digital. Además, la exclusión social se ha consolidado entre los grupos afectados. De acuerdo con diversos estudios llevados a cabo en Suecia y el Reino Unido, los principales motivos aducidos en 2005 para no utilizar Internet seguían mencionándose en porcentajes similares en 2011. Estos incluyen motivos económicos, aunque el coste del acceso a Internet haya descendido sustancialmente. Pero mientras que en 2005 solo la mitad de las personas que no utilizaban Internet afirmaban no hacerlo porque simplemente no estaban interesadas, esa misma respuesta aparece ahora en prácticamente el 90 % de las personas que no se conectan. Esto sugiere que ahora es más difícil involucrar a las personas en situación de exclusión digital.
- Un número cada vez mayor de **servicios públicos y privados únicamente están disponibles en línea**, lo que implica una exclusión social aún mayor para las personas que no tienen acceso a Internet.
- **Debe ponerse el énfasis en la participación del usuario final, no en el acceso o la infraestructura**. El criterio determinante es la necesidad social. Debe llevarse la tecnología a la gente, y no a la inversa. La contextualización y la localización de las iniciativas pueden ayudar a superar barreras. Por ejemplo, un curso de aprendizaje de TIC formal en un aula puede ser adecuado para algunos grupos, pero resultar intimidatorio para otros.

¹ http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm

² <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1044&>

Ejecución, evaluación y sostenibilidad

- No hay **una única solución válida para todos** en lo que respecta a la exclusión digital. La búsqueda de distintos enfoques es positiva, pero debe realizarse un esfuerzo adicional para evaluar lo que funciona y lo que no. Esto supone **compartir ejemplos de las «mejores prácticas», pero también de las «peores»**. La Comisión Europea alienta a que se hable con franqueza del éxito o el fracaso de los proyectos que apoya y a que se comparta la experiencia adquirida.
- Es esencial distinguir claramente entre la evaluación de la ejecución y el impacto. Los **resultados tangibles** que tienen que evaluarse **son los sociales** y no (solo) los digitales.
- Debe establecerse claramente la **rentabilidad** de las intervenciones de inclusión digital si se desea convencer a los políticos para que inviertan en ellas. Por ejemplo, los programas experimentales no pueden tener un coste tan elevado que no existan posibilidades realistas de ampliarlos a mayor escala.
- Por motivos tanto económicos como empresariales, **algunas administraciones se centran en ofrecer una conexión más rápida a Internet en lugar de extender su acceso**, lo que puede acentuar aún más las desigualdades.
- Igualmente importante es la **sostenibilidad** de las iniciativas a medio o largo plazo, tanto en lo que respecta a sus recursos humanos como a su financiación. En particular, en los proyectos de voluntariado puede ocurrir que el entusiasmo inicial vaya decayendo con el tiempo. Es necesario contar con una planificación a largo plazo para estos proyectos.

Implicación de las partes interesadas y voluntariado

- La **implicación de las empresas** en iniciativas de inclusión digital es uno de los elementos clave para un enfoque con **múltiples partes interesadas**. Las empresas pueden verlo como una forma de responsabilidad social corporativa, pero también debe considerarse una **estrategia empresarial**. La generalización de las capacidades digitales puede simplificar tanto los procesos de trabajo como el acceso a los mercados y, de ese modo, reducir los costes.
- Las iniciativas basadas en el voluntariado pueden tender a concentrarse en las opciones **«al alcance de la mano»**; es decir, puede darse preferencia a formas de exclusión que resulten más fáciles y atractivas de abordar que a otros casos más complicados.

Aprendizaje permanente

- El **aprendizaje permanente** está directamente relacionado con la inclusión digital, ya que las habilidades necesarias seguirán cambiando.
- Estadísticamente, las **personas mayores** tienen menores probabilidades de acceder a Internet por primera vez. Sin embargo, una vez que lo hacen, la probabilidad de que dejen de utilizar la red no es superior a la de otros grupos de edad.

Coordinación y gobernanza

- Un factor esencial es una mayor **coordinación** entre los distintos sectores de voluntariado y asistencia social y las iniciativas públicas vinculadas a una **estrategia de gran alcance**.
- **En el seno del gobierno, la inclusión digital es un problema transversal** que puede afectar a muchos departamentos diferentes. ¿Es mejor compartir la

responsabilidad de las políticas o debería existir un ministerio específico para las TIC? Se señaló la necesidad de seguir debatiendo esta cuestión.

- Puede tener sentido establecer unos **derechos de acceso digital de la UE** del estilo de los derechos de los pasajeros en toda la UE que existen en la actualidad.

4. Aportaciones de la evaluación por expertos a la Estrategia Europa 2020

La Estrategia **Europa 2020** tiene como objetivo «convertir a la UE en una economía inteligente, sostenible e integradora caracterizada por unos altos niveles de empleo, productividad y cohesión social». Una de las iniciativas emblemáticas incluidas en esa estrategia es la **Agenda Digital para Europa**³. Entre sus objetivos, los tres más relevantes para la inclusión digital son los siguientes:

- **acceso a Internet rápido y ultrarrápido;**
- **mejora de las competencias y la inclusión digitales;**
- **ventajas facilitadas por las TIC para la sociedad europea.**

En ese contexto, el plan de trabajo para la inclusión digital de Gdansk de 2011 se centró especialmente en la concienciación, la financiación, la alfabetización digital, los nodos de conocimiento y el desarrollo y la promoción de herramientas comunes para la inclusión digital en toda la UE.

Mediante el intercambio de opiniones sobre ejemplos prácticos de diversos países, la evaluación por expertos de Santiago de Compostela supuso un nuevo avance en ese proceso.

En esta evaluación por expertos también se debatieron **otras iniciativas emblemáticas de Europa 2020 que pueden contribuir a la inclusión digital**, en particular:

- La **unión por la innovación**, cuyo objetivo es mejorar las condiciones marco y el acceso a la financiación para la investigación y la innovación.
- La iniciativa **juventud en movimiento**, destinada a mejorar el rendimiento de los sistemas educativos y a facilitar el acceso de los jóvenes al mercado laboral.
- La **agenda de nuevas cualificaciones y empleos** para modernizar los mercados de trabajo y capacitar a las personas desarrollando sus habilidades durante toda la vida.
- La **plataforma europea contra la pobreza**, que pretende garantizar la cohesión social y territorial.

El **paquete de inversión social** de la UE hace un especial énfasis en la innovación social, de la que forma parte esencial la inclusión digital. Este paquete está respaldado por un proyecto sobre **innovación social facilitada por las TIC**. La evaluación por expertos escuchó los objetivos de este proyecto, cuyo fin es lograr comprender mejor la forma en que la innovación social basada en las TIC puede apoyar la puesta en práctica de las políticas que fomentan la inversión social. En concreto, los investigadores establecerán correlaciones entre las experiencias de las políticas existentes, propondrán marcos de evaluación de los resultados concretos de diversas intervenciones que utilizan TIC (también las de inclusión digital) para fomentar la

³ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

inversión social y analizarán dichos resultados. En general, los expertos que participaron en la evaluación coincidieron en que, hasta la fecha, se echaban en falta metodologías y datos en este ámbito.