

3.4. MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y GARANTÍAS DE ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Los servicios de telecomunicaciones se han revelado como instrumentos esenciales durante el periodo de confinamiento obligado por la pandemia. E incluso, de todos los servicios denominados de interés general, los destinados a garantizar las telecomunicaciones son los que han adquirido una mayor relevancia en este periodo, obteniendo un nivel de protagonismo en relación con todos los aspectos de la vida económica y social, que viene a demostrar que están llamados a convertirse -si es que no lo son ya- en los **servicios básicos de la nueva sociedad digital**.

Gracias a los servicios de telecomunicaciones ha sido posible sostener el pulso de una sociedad que, enfrentada a la necesidad de un confinamiento estricto y riguroso, ha encontrado en los diversos recursos que ofrece la sociedad de la información una solución para evitar lo que sin duda hubiera sido un colapso económico y social.

El teletrabajo ha impedido una debacle total de la economía; el comercio on line ha permitido que las empresas pudieran ofertar sus productos y los consumidores comprarlos; la enseñanza a distancia ha evitado una brecha formativa en el alumnado desde los niveles de educación infantil hasta la Universidad; la telemedicina ha posibilitado la atención médica de muchas personas sin necesidad de acudir presencialmente a los centros de salud; la tramitación telemática de ayudas y subvenciones ha permitido que llegaran hasta a la población más vulnerable los medios y recursos para cubrir sus necesidades más básicas; el acceso digital a los servicios financieros ha permitido a las personas acceder a sus recursos económicos y gestionar préstamos, moratorias y ayudas públicas; las redes sociales han mantenido en contacto a las personas, evitando la soledad y el aislamiento social; el acceso digital a los medios de comunicación ha posibilitado que la información siguiera fluyendo entre la ciudadanía y ha ayudado a difundir las instrucciones y requerimientos de la autoridad; el ocio digital ha sido la mejor válvula de

escape para las tensiones acumuladas y nos ha ayudado a todos a soportar el tedio del confinamiento;.....

Podríamos seguir enumerando situaciones y sectores en los que el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación han sido la clave para la viabilidad de la orden de confinamiento al permitir a la población acceder a los medios y recursos esenciales para la satisfacción de sus necesidades más relevantes.

Pero del mismo modo que esta situación de confinamiento ha puesto de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías. Si algo ha puesto de manifiesto el confinamiento es que **la brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social.**

Por más que sea cierto que las nuevas tecnologías y los servicios de telecomunicaciones han supuesto la solución para muchos de los problemas que ocasionaba el confinamiento de la población, no es menos cierto que esta situación nos ha permitido comprobar que **estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información.**

Como venimos señalando, las nuevas tecnologías han evitado el colapso económico y el cierre de muchas empresas, pero junto a esta realidad positiva existe otra menos halagüeña representada por numerosas empresas que no han podido mantener su actividad porque sus procesos productivos no estaban digitalizados o lo estaban de forma insuficiente. Del mismo modo, pese a la relevancia que el teletrabajo ha tenido como alternativa a un trabajo presencial que el confinamiento hacía imposible, lo cierto es que muchos trabajadores no han podido acceder a esta modalidad laboral y han debido permanecer ociosos en sus hogares porque sus empresas no estaban preparadas para el trabajo a distancia.

El comercio electrónico, que ha sido la salvación para muchos negocios ya que les ha permitido mantener un mínimo de actividad comercial, ha sido también la condena definitiva para todos aquellos comercios que carecen de canales de

venta en internet. Asimismo, la explosión del consumo on line, que ha supuesto la consolidación definitiva de las grandes distribuidoras, ha acelerado también el proceso de desaparición de los intermediarios comerciales tradicionales y ha reducido aún más el margen de negocio del comercio tradicional.

Durante el confinamiento han salido a la luz las graves carencias que muchas empresas andaluzas tienen en materia de digitalización y se ha puesto de relieve la incapacidad de algunos empresarios y de bastantes profesionales para adaptarse a las exigencias del nuevo mercado digital globalizado.

Por lo que se refiere a las administraciones públicas, aunque su actividad y la prestación de servicios públicos se han mantenido en gran medida gracias a la utilización de medios telemáticos, lo cierto es que este periodo excepcional ha puesto claramente de manifiesto las importantes carencias que presenta el desarrollo de la administración electrónica en las administraciones de nuestra Comunidad Autónoma.

Prueba de ello han sido las innumerables quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas utilizando las vías telemáticas habilitadas por las mismas. Procedimientos aparentemente sencillos que adquirirían gran complejidad por estar mal diseñados y peor explicados; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones para la realización de trámites redactadas con un lenguaje difícil de entender para el ciudadano medio e inextricable para muchas de las personas vulnerables a las que iban dirigidas; recurso generalizado a las "declaraciones responsables" como medio de suplir la incapacidad de la administración para acceder a información y datos que debían obrar en su poder o en el de otras administraciones; personas vulnerables obligadas a firmar declaraciones responsables para acceder a prestaciones que necesitaban imperiosamente sin entender bien ni el contenido de lo firmado ni el alcance de la responsabilidad asumida...

Han sido muchas las quejas recibidas por el mal funcionamiento de una administración electrónica que se ha revelado ineficiente y poco accesible, pero de todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que

denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a solventar las muchas complejidades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. Es evidente que los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas andaluzas han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaban para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba, ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

En cuanto a la educación a distancia por medios telemáticos, aunque es innegable que ha permitido la continuidad del proceso formativo del alumnado en todos sus niveles, sin embargo, no todos los alumnos han tenido las mismas opciones de acceso a esta novedosa forma de enseñanza, ni todo el profesorado ha disfrutado de los medios tecnológicos adecuados para desarrollar su docencia. La carencia de equipos informáticos; la falta de conectividad de los hogares; la insuficiencia de medios para pagar las tarifas de conexión; la ausencia de un software adecuado; la imposibilidad de disponer de un espacio idóneo para estudiar en hogares de reducidas dimensiones; la incapacidad de muchos progenitores para suplir a unos docentes sin presencia y ayudar a sus hijos a realizar sus tareas y hacer sus deberes; la falta de preparación de muchos docentes para afrontar las dificultades y peculiaridades de la docencia on line; la falta de dotación al profesorado de equipos y medios adecuados para desarrollar su labor formativa a distancia; las dificultades para evaluar y hacer un seguimiento del rendimiento del alumnado por medios telemáticos;.....

Son situaciones y deficiencias que, sin desvirtuar los logros de la educación a distancia durante este periodo, ni desmerecer el esfuerzo realizado por los profesionales de la docencia para cumplir sus funciones en condiciones de especial dificultad, lo cierto es que han servido para desnudar las carencias de un sistema educativo que aun parece bastante lejos de responder a las necesidades y retos del nuevo mundo digital.

Por lo que se refiere a la telemedicina, es innegable que ha servido para prestar asistencia sanitaria a muchas personas que la precisaban sin

necesidad de que las mismas tuvieran que desplazarse a unos centros de salud y hospitales colapsados y convertidos en focos de contagio y expansión del virus. Sin embargo, esta realidad positiva no puede ocultar que han sido numerosas las personas que han acudido a nosotros para mostrar su malestar por una atención médica virtual que consideraban insuficiente e incapaz de suplir las ventajas de la interacción ente médico y paciente; personas que veían con impotencia como se demoraban intervenciones programadas que llevaban meses esperando sin que nadie ofreciese una explicación del retraso o anticipase una nueva fecha; personas que precisaban realizarse pruebas o controles médicos y no sabían dónde y cuándo hacerlos; pacientes que no podían acceder al resultado de las pruebas realizadas porque carecían de los medios y los conocimientos informáticos para acceder on line a los mismos;....

Como vemos han sido muchas las deficiencias e insuficiencias de empresas y administraciones públicas puestas de manifiesto durante el periodo de vigencia del estado de alarma en relación con el uso de las nuevas tecnologías, pero la principal carencia que ha revelado esta situación excepcional es la existencia en nuestra sociedad de un elevado número de personas que adolecen de los recursos o las habilidades necesarias para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.

La brecha digital que todos intuíamos y los estudios y encuestas vaticinaban se ha revelado absolutamente cierta y, lo que es más preocupante, más extendida de lo que podía pensarse, ya que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas; ...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados

a internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

La relevancia que los servicios de telecomunicaciones han adquirido durante esta pandemia ha servido también para poner de relieve el gran peligro que acecha a todos aquellos que, por una razón u otra, han quedado al margen de las vías de acceso a estos recursos tecnológicos, porque muchos están abocados a caer en la exclusión social o a ahondar en su situación de exclusión y marginación social.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital ahonda en la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles salir de la exclusión o, simplemente, seguir sobreviviendo.

Pero además la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

En estos meses pasados hemos podido asistir a la desesperación de personas mayores que pretendían realizar un trámite administrativo necesario, como pagar sus impuestos, solicitar un certificado, presentar un recurso o aportar una documentación, y veían con impotencia como era imposible realizar esas gestiones en persona o por vía telefónica, siendo derivados de forma sistemática a vías telemáticas, ya fuese para realizar la gestión pretendida, o, simplemente, para concertar una cita presencial en el organismo oportuno.

Esta derivación obligada al uso de vías telemáticas para relacionarse con la administración comporta para muchas personas mayores el tener que elegir entre renunciar a realizar esas gestiones o recurrir al auxilio de terceras personas que cuenten con los medios y las habilidades digitales de las que ellos carecen. Como denuncian algunas de las personas afectadas, están viéndose injustamente obligadas a convertirse en personas dependientes, cuando aun mantienen en buen estado las capacidades necesarias para gestionar de forma autónoma sus propios asuntos. Consideran y así lo proclaman que **no disponer de ordenador o carecer de habilidades para hacer gestiones telemáticas no debería ser una causa de exclusión social.**

Pero el problema que padecen las personas mayores es igualmente extensible a todos aquellos colectivos que, por sus circunstancias personales, económicas o sociales, o por su lugar de residencia, no pueden acceder a los medios o a los recursos tecnológicos que precisan o no saben hacer un uso adecuado de los mismos. Este problema de exclusión afecta a todas aquellas personas que se sitúan en el lado equivocado de la denominada brecha digital.

Para tratar de evitar que se profundicen estas situaciones de exclusión y afecten a cada vez más colectivos es necesario que se adopten medidas destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas.

Y la primera medida a adoptar debe ser **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital.**

Un reconocimiento que, a nuestro juicio, debe tener un rango normativo suficiente para constituir una verdadera garantía frente a posibles vulneraciones de este derecho y para conformar un auténtico derecho subjetivo. Y esto solo puede conseguirse con un reconocimiento de este derecho a nivel constitucional y estatutario.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.**

Esto supone que, por parte de los poderes públicos, deben adoptarse las medidas necesarias para que todas las personas puedan disponer de acceso a ordenadores o equipos conectados a internet; que se garantice el acceso a unos mínimos de conectividad a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica; que se ofrezca formación digital a todas las personas que carezcan de habilidades en el manejo de las nuevas tecnologías; que se ofrezcan ayudas a todas las personas que carezcan de conocimientos digitales y así lo demanden para la realización de gestiones o trámites necesarios; que se garanticen unos niveles de conectividad adecuados a todas las personas que residen en el medio rural; y que se ofrezcan recursos adaptados para posibilitar el acceso en condiciones de igualdad a la sociedad digital de las personas con discapacidad.

Con estas medidas podría solventarse en alguna forma la actual brecha digital e impedir que la misma siga ahondándose y afectando cada vez a más colectivos.

Pero, aunque se adopten medidas que ayuden a garantizar a todas las personas este derecho universal de acceso a la sociedad digital, entendemos que el pleno disfrute de este derecho exige solventar y corregir las carencias detectadas en relación con el uso de las herramientas digitales por parte de administraciones y empresas.

Así, entendemos imprescindible que se acometan medidas para incrementar la digitalización de las empresas andaluzas; favorecer el acceso al comercio electrónico de las pymes e implementar la aparición de empresas innovadoras que desarrollen su objeto social en el ámbito digital.

Del mismo modo, entendemos imprescindible que se acometa por las Administraciones andaluzas un proceso de mejora y desarrollo de la administración electrónica, que solvete las insuficiencias y carencias detectadas; simplificando los procedimientos y los trámites; haciéndolos más asequibles y comprensibles para los administrados; eliminando los

requerimientos a los administrados de información, datos o documentos que ya obren en poder de la administración o puedan ser recabados por la misma; ofreciendo a los administrados recursos efectivos de asesoramiento y ayuda para la realización de procedimientos y trámites telemáticos; facilitando una formación adecuada al personal al servicio de la administración para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital; dotando de medios técnicos adecuados a los servicios administrativos para el desarrollo de sus funciones.

Creemos que estas medidas, junto con las que anteriormente hemos desarrollado, ayudarán a hacer efectivo el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital, que venimos propugnando.

No queremos acabar este apartado sin introducir un tema para la reflexión colectiva, cual es la necesidad de plantearnos si debería ser objeto de igual reconocimiento el derecho de cualquier persona a seguir ejerciendo sus derechos por medios analógicos, incluido el derecho a relacionarse con la administración utilizando exclusivamente medios presenciales o analógicos.