



conocer para mejorar

REVISTA + CALIDAD

Segundo semestre. Año 2023



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



conocer para mejorar



EDITA

**Centro de Documentación de Servicios Sociales
Consejería de Derechos Sociales y Bienestar
Gobierno del Principado de Asturias**

C/ Luis Fernández-Vega Sanz s/n
33005 Oviedo
985 10 55 00
cdssa@asturias.org



Esta obra está bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Contenido

OPINIÓN PROFESIONAL	4
----------------------------------	----------



02

OPINIÓN PROFESIONAL



Principado de Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



conocer para mejorar

1. Una experiencia piloto de accesibilidad universal en Asturias: el proyecto OVAU



OFICINA VIRTUAL DE ACCESIBILIDAD
UNIVERSAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

1.1. Autoría

MARÍA DEL MAR IMAZ MONTES. Jurista del Proyecto Oficina Virtual de Accesibilidad Universal del Gobierno del Principado de Asturias (OVAU)

Contacto: delmar.imaz@gmail.com

1.2. Resumen

El proyecto piloto OVAU, puesto en marcha por la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Gobierno del Principado de Asturias, tiene como objetivos generales impulsar la transferencia de conocimientos y la cultura de la accesibilidad universal en todas las áreas, facilitar los medios de apoyo que procuren la comunicación clara con la ciudadanía y garantizar, de este modo, el derecho de las personas a participar y el principio de transparencia efectiva. A este respecto, la accesibilidad universal se configura como noción clave para asegurar una solución que garantice el diseño para todos y el derecho de los ciudadanos a entender, así como, en definitiva, una garantía de los derechos constitucionales y de la calidad democrática.

Pero OVAU no se agota en estas cuestiones, en clave de innovación busca la visibilización y divulgación de cuestiones relativas a la accesibilidad universal, así como de la exposición de buenas prácticas en esta materia llevadas a cabo por las Administraciones asturianas.

PALABRAS CLAVE: Accesibilidad Universal – Gobierno del Principado de Asturias – Derecho a Entender – Gobierno Fácil

1.3. Introducción

La pandemia COVID- 19 ha tenido un fuerte impacto en la economía española que ha sido amortiguado mediante una importante inyección de recursos públicos en el tejido productivo. Este shock, entre otras cosas, ha hecho visibles debilidades y fortalezas de la economía española, a la par que ha acelerado los tiempos de diferentes transformaciones estructurales y del proceso de digitalización.

Dicho procedimiento ha generado una nueva dinámica en el consumo de servicios por parte de las personas que ha alcanzado, igualmente, a la Administración Pública. En este contexto, es notoria la desventaja de ciertos colectivos frente a la nueva realidad digital. Personas mayores, personas con discapacidad o personas con bajo nivel de estudios¹, son algunos de los colectivos que más se han visto expuestos a ella, es lo que se conoce como brecha digital: las personas que no acceden a este sistema quedan cada vez más lejos de poder realizar tareas esenciales para su función personal y social (Panadero, 2020). Y es que la digitalización ya no es una opción, puesto que alguien no digitalizado puede llegar a sufrir una exclusión social por parte de la sociedad (Coeckelbergh, 2020) y, en el ámbito de la Administración Pública, incluso renunciar o no ejercitar determinados derechos consecuencia de este desconocimiento digital.

Estudios recientes señalan que más del 80% de los ciudadanos deja a medias algún trámite por no entenderlo². La causa de esta incomprensión no se encuentra exclusivamente en cuestiones tecnológicas, igualmente se ha detectado que el propio lenguaje administrativo constituye una barrera entre la ciudadanía y la Administración (Camacho, 2023)³, resultando confuso e ininteligible para muchas personas. Las consecuencias inmediatas de la falta de

¹ Santos, E. (2022). "El muro digital de los trámites administrativos deja a los más vulnerables fuera de servicios esenciales". Diario El País, 15-12-2022. <https://elpais.com/tecnologia/2022-12-15/el-muro-digital-de-los-tramites-administrativos-deja-a-los-mas-vulnerables-fuera-de-servicios-esenciales.html> (última consulta 02/06/2023).

² Rebollo, C. (2023). "El vía crucis de hacer trámites digitales con la Administración". Diario El País, 24-01-2023. <https://elpais.com/tecnologia/2023-01-24/el-via-crucis-de-hacer-tramites-digitales-con-la-administracion-cada-procedimiento-es-un-mundo-con-su-propia-normativa.html> (última consulta 02/06/2023).

³ El 82% de los ciudadanos considera que el lenguaje jurídico es excesivamente complicado y difícil de entender (CGPJ, 2011).

claridad en la comunicación⁴ son la pérdida de confianza en las instituciones y la vulneración del derecho a entender⁵ de las personas. Todo ello afecta directamente a la calidad democrática de una sociedad (Prodigioso Volcán, 2022).

En este contexto, la Estrategia Asturias 2030 viene marcada por la transición apuntada desde Europa hacia una economía sostenible y digital y, por las particularidades de esta comunidad autónoma, debe añadirse el componente del reto demográfico. El Principado de Asturias se encuentra ante una población envejecida, con un porcentaje de personas mayores de 65 años que se sitúa en el 24,4% (frente al 18,7% de España y el 19,2% de la Unión Europea), según datos del INE⁶, una tendencia que se ha acelerado en las últimas décadas (en 1960 el porcentaje de personas mayores de 65 años en Asturias era un 8%, y en 1975 un 11%), y con perspectivas de crecimiento continuado durante los próximos años. Los peores valores en índice de envejecimiento de España se registran en las autonomías del noroeste peninsular, donde se ronda el 200%, con Asturias a la cabeza.

Precisamente el citado factor demográfico enmarca y motiva este proyecto, siendo esta población potencialmente beneficiaria directa de los cometidos de la Oficina Virtual de Accesibilidad Universal (OVAU).

Así mismo, a este abundante grupo de población se sumarían las personas inmigrantes con dificultades de comprensión del idioma, que igualmente son destinatarias preferentes de las facilidades implementadas por OVAU.

Además, según datos del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), en el año 2021 existían más de ciento diez mil personas con grado de discapacidad reconocido en Asturias⁷.

Por todo ello, Asturias, además de disponer de actuaciones para la promoción del envejecimiento saludable, para prevenir la situación de dependencia y de actuaciones concretas para la prevención y promoción de la salud de las personas con y sin discapacidad, dispone de herramientas como planes estratégicos y estrategias para incidir en las dificultades que puedan ser

⁴ "Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinado puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información", según la Federación Internacional de Lenguaje Claro.

⁵ "Derecho a captar con comodidad significados que son importantes para la vida de la persona, vivir con seguridad y garantías las comunicaciones cotidianas con empresas e instituciones" (Montolío y Tascón, 2022).

⁶ <https://ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=33697&L=0>

⁷ <https://imserso.es/el-imserso/documentacion/estadisticas/base-estatal-datos-personas-con-discapacidad>

prevenibles, es el caso de la Estrategia de Accesibilidad del Principado de Asturias 2020- 2022, iniciativa de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, que recoge los siguientes objetivos:

- 1.- Promover la mejora de la accesibilidad de entornos, productos, bienes y servicios competencia de la Administración autonómica en los distintos ámbitos que comprende la Estrategia de Accesibilidad del Principado de Asturias.
- 2.- Potenciar la inclusión de los criterios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas en la gestión pública, desde una visión transversal y coordinada a todas las Consejerías y departamentos de la Comunidad Autónoma.
- 3.- Impulsar la actualización de la normativa de aplicación en materia de accesibilidad a los nuevos requerimientos surgidos en los últimos años, intensificando y supervisando su aplicación y cumplimiento.
- 4.- Involucrar desde la Administración Pública Autonómica al resto de instituciones y agentes responsables de la mejora de la accesibilidad en la región, incluyendo a entidades locales, entidades del sector de la discapacidad, colegios profesionales, empresas, universidad, población general, etc.
- 5.- Fomentar la conciencia en favor de la accesibilidad universal y el diseño para todos, mediante campañas de sensibilización.

1.4. OVAU: Oficina Virtual de Accesibilidad Universal



OFICINA VIRTUAL DE ACCESIBILIDAD
UNIVERSAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Imagen 1. Logo de la OVAU 1

El 21 de julio de 2020, el Consejo Europeo acordó un instrumento excepcional de recuperación temporal conocido como Next Generation EU. Este Fondo de Recuperación garantiza una respuesta europea coordinada con los Estados Miembros para hacer frente a las consecuencias económicas y sociales de la pandemia. Su núcleo, dotado con 672.500 millones de euros en préstamos y 312.500 millones de euros como transferencias no reembolsables, lo constituye el Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia (MRR). Su finalidad es apoyar la inversión y las reformas en los Estados Miembros para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades ecológicas y digitales de la UE.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia plantea diez políticas palanca, entre las que figura la palanca VII:I Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo. Dentro de ella, el Componente 22 "Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión". Su Línea Nº 3 (C22.I3) "Plan España País Accesible" recoge inversiones para la mejora en la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios públicos, centrándose, entre otras cuestiones, en mejorar la accesibilidad cognitiva en la comunicación con la Administración Pública (incluidos los sitios web) y el acceso físico a los edificios y espacios públicos. Dentro del Convenio para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del mecanismo para la recuperación y resiliencia suscrito entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias en fecha 29 de noviembre de 2021 (BOE 11 de diciembre de 2021), la Línea C22.I3 corresponde al subproyecto nº 6 "SUEVE: Mejora de la Accesibilidad de los Servicios Sociales Comunitarios". Dicho subproyecto plantea, entre otros aspectos, el desarrollo de una estrategia de "gobierno fácil"⁸ que mejore la accesibilidad digital universal del Gobierno del Principado de Asturias e inversiones para mejorar la accesibilidad digital universal de los servicios online del Principado de Asturias a través de sus páginas web y aplicativos.

En aplicación del precitado convenio, se ejecuta el proyecto piloto Oficina Virtual de Accesibilidad Universal del Principado de Asturias (en adelante, OVAU), con el objetivo general de impulsar la transferencia de conocimientos y la cultura de la accesibilidad universal en todas las áreas, facilitar los medios de apoyo que procuren la comunicación clara con la ciudadanía y garantizar, de este modo, los derechos de las personas a participar a través de los medios telemáticos.

⁸ Enfoque que aúna el Gobierno Abierto (en términos de participación y transparencia) con comunicación clara (como mecanismo facilitador de la comprensión). Persigue simplificar y hacer más accesibles los servicios y la información proporcionados por la Administración a la ciudadanía.

Si bien es cierto que la actuación de OVAU en términos de “gobierno fácil” constituye un pilar fundamental de su propia existencia, también se ha estructurado su trabajo en otros dos grandes ejes:

- **EJE 1:** Sensibilización y formación

OVAU genera contenidos documentales con la accesibilidad universal como elemento transversal (boletines de noticias y de novedades, así como dossieres especializados y guías temáticas), al tiempo que facilita la difusión de conocimiento y actividades relativas a la materia.

Para ello, a su repositorio digital de documentación⁹, se suman otras acciones como la formación de profesionales (impulso de la cultura de la accesibilidad universal entre éstos, creación de redes sobre la base de la referida cultura, etc), la coordinación de actuaciones en materia de accesibilidad y la formación de técnicos en dicha temática.

- **EJE 2:** Innovación en accesibilidad

OVAU está trabajando en dar visibilidad a yacimientos, espacios y buenas prácticas en materia de accesibilidad realizadas por las diferentes administraciones públicas dentro del territorio del Principado de Asturias. Esta labor de rastreo y mapeo localizará acciones que puedan considerarse como “buenas prácticas” en materia de accesibilidad universal en cada uno de los municipios asturianos y pondrá en valor la propia realización de las mismas, contribuyendo a la par a la construcción de la ya referida cultura de la accesibilidad universal en Asturias.

1.5. EJE 3: Gobierno Fácil

El ya referido Eje 3 se centra en la accesibilidad a la información de la propia Administración del Principado de Asturias, permitiendo de este modo la inclusión de todas las personas, esto es la participación en igualdad de condiciones, además de buscar un diseño para todos.

Para lograr este objetivo, se aplican tres conceptos fundamentales:

- Lenguaje claro, inclusivo, fácil y arquitectura adecuada de los contenidos.
- Recursos de apoyo a la comunicación.
- Lectura fácil, lenguaje de signos y subtulado.

⁹ Puede visitarse en <http://ovauasturias.es/sensibilizacion/contenidos-digitales.html>

Tomando lo anterior, OVAU ha articulado un sistema de reconocimiento multinivel de la accesibilidad estructurado a tres alturas y destinado a implementarse, inicialmente, en las fichas de servicios seleccionadas del catálogo disponible en el apartado “Ciudadanía” de la web Socialasturias.es:

- **NIVEL 1 OVAU:** Cumplirá con el concepto de lenguaje claro, inclusivo, fácil y arquitectura adecuada de contenidos.
- **NIVEL 2 OVAU:** Cumplirá el nivel 1 y además recursos de apoyo a la comunicación oral (vídeo, infografía, etc), traducción a lenguaje de signos y subtítulo.
- **NIVEL 3 OVAU:** Cumplirá con el nivel 1 y 2 y, además, su interpretación en lectura fácil.

El encuadramiento de las acciones objeto de estudio en tales niveles se acordará en función al cumplimiento de los criterios informadores que se detallan a continuación:

NIVEL 1. El lenguaje claro refiere la expresión del mensaje de tal forma que resulte comprensible para todas las personas a las que se dirige la información. Consiste en simplificar la información, en ningún momento utilizar un lenguaje vulgar, simplista o infantil (Perafán, 2021). El uso de un lenguaje claro lleva a la comunicación clara, esto es, transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía, por cualquiera de los diferentes canales y adaptado a sus particularidades (Montolío y Tascón, 2022). Mientras el lenguaje administrativo constituye una barrera en la relación de la ciudadanía con la Administración y los poderes públicos, el lenguaje claro se erige como uno de los principales fundamentos de los procesos de modernización de los Estados en aras de mejorar sus relaciones con la ciudadanía (Camacho, 2023).

Respecto al lenguaje inclusivo, cuida de no caer en sexismo lingüístico, esto es, el uso discriminatorio del lenguaje que se hace por razón de género, un código de comunicación que invisibiliza a las mujeres y que puede provocar su infravaloración o ridiculización, pero que en todo caso las subordina. Por el contrario, el lenguaje incluyente, constituye un código de comunicación que tiene en cuenta la realidad tal cual es, sexuada. Posibilita que mujeres y hombres nombren el mundo desde su género y sean nombradas y nombrados teniendo en cuenta el sexo al cual pertenecen, sin subordinación ni invisibilización de ninguno de los sexos. O, en lo que afecta a las imágenes, que reflejen una presencia equilibrada de mujeres y hombres alejada de estereotipos de género (Instituto de la Mujer, 2022).

En ocasiones puede ser complejo mantener el equilibrio entre el ya referido lenguaje claro y este lenguaje inclusivo (Prodigioso Volcán, 2021). Teniendo en cuenta que las palabras que no aportan información al texto y alargan su lectura hacen más compleja la comprensión del mensaje, deberían evitarse. Existen múltiples recursos lingüísticos que no requieren desdoblarse continuamente (que es lo que la mayoría entiende como solución al sexismo del lenguaje). Evitar desdoblamientos durante el texto (por ejemplo, todos y todas, muchos y muchas) y recurrir a genéricos de uso frecuente y fáciles de entender o a utilizar la palabra “personas” delante del adjetivo o verbo (por ejemplo, “las personas beneficiarias” en lugar de “los beneficiarios”) facilita la comunicación y es plenamente inclusivo. Los desdoblamientos pueden ser utilizados de forma limitada para títulos y frases concretas, evitando así generar una lectura más densa (Bravo y Delgado, 2022). Lo mismo sucede con sustantivos colectivos o expresiones que, de por sí, designan colectivos (por ejemplo, “ciudadanía” en lugar de “ciudadanos” y “ciudadanas”) cuando sean comprensibles, conocidos y de uso común. Teniendo en cuenta que la personificación genera mayor comprensión de los textos, es posible hacer una breve explicación inicial de estas colectividades (por ejemplo, “las personas trabajadoras, que son los hombres y las mujeres que trabajan...”).

Cuando se utilicen sustantivos menos comprensibles, éstos vendrán introducidos progresivamente en el texto, con definiciones contextuales y ejemplificaciones a fin de que los lectores los interioricen. Debe cuidarse no caer en ambigüedad (UNED, 2021).

Debe descartarse el uso de caracteres ilegibles o construcciones ajenas al uso común de la lengua, por ejemplo “todes, todxs, tod@s, todos/as”, puesto que no se procesa cómo leerlos y produce dificultades en la comprensión.

En la medida de lo posible, eliminación de artículos y determinantes para neutralizar el sustantivo (por ejemplo, “periodistas” en lugar de “los y las periodistas”).

Por último, también se trabaja la noción de adecuada arquitectura de contenidos. Ello refiere la presentación ordenada del mensaje y el seguimiento accesible de su línea discursiva. Evita el uso de cursiva, subrayado, sombreado, contorno o relieve salvo para cuestiones concretas como resaltar enlaces (subrayado) o destacar palabras que están explicadas o definidas (negrita), diferenciando claramente los títulos de los cuerpos del texto.

NIVEL 2. Un paso más en la transmisión de información en clave de accesibilidad universal, es contar con recursos de apoyo a la comunicación: imágenes que interpreten con claridad el mensaje sin superponerse o entorpecer la lectura, inclusión de notas o información adicional breve y clara, pequeños textos descriptivos, pictogramas acompañados de su correspondiente

leyenda y con la tonalidad cromática óptima para facilitar su visión, vídeos (perceptibles, operables, comprensibles y robustos), etc.

Igualmente, se alude a la traducción del mensaje a lengua de signos y la incorporación de subtítulo en dicho audiovisual; así como, a mayores, otros recursos que pudieran fomentar esta comprensión por todos que se persigue (por ejemplo, presencia de audio descripciones, esto es, narraciones adicionales audibles, intercaladas en el diálogo, que describen aspectos significativos del contenido visual del medio audiovisual que no pueden entenderse solo con el contenido del audio principal).

NIVEL 3. La lectura fácil tiene grandes similitudes con el lenguaje claro o incluso con la comunicación clara. Las actuaciones relativas a la lectura fácil deben dirigirse a la accesibilidad de los mensajes escritos para las personas con alguna dificultad de comprensión lectora (personas con discapacidad cognitiva y personas con discapacidad intelectual). Esta actuación vendrá informada por los criterios reglados establecidos por la normativa experimental UNE 153101:2018 EX y ejecutada por técnicos especialistas acorde a los mismos.

1.6. Conclusiones

Mayoritariamente, los discursos pro-digitalización, tanto desde ámbitos académicos como profesionales, tienden a presentar la participación digital como un proceso democratizador y de empoderamiento (Harambam et al., 2013): la participación digital operaría como un meta-capital que se instrumentaría potenciando el resto de capitales (Wresch, 1996). En la práctica, se ha constatado que la brecha digital¹⁰ cada vez es mayor porque la creciente complejidad de la tecnología levanta barreras respecto a muchos sectores de la población (Montolío y Tascón, 2022), agudizando así la problemática de aquellas personas que se ven excluidas del acceso y la navegación autónoma por Internet (Schradie, 2011). La pandemia COVID-19 ha profundizado esta situación y la línea de políticas públicas marcada por la Unión Europea durante los últimos años. En este contexto se enmarca el proyecto piloto OVAU, cuyos ejes de trabajo trascienden los parámetros netamente de accesibilidad digital en los términos que se ha expuesto previamente: si bien la actuación destinada al acercamiento de los servicios ofrecidos por www.socialasturias.es a la ciudadanía ha copado gran parte de este desarrollo, por articularse como una materialización fehaciente del derecho a entender: la falta de entendimiento como consecuencia de la mala diligencia administrativa en la explicación haría a la decisión administrativa no comprensible, consecuentemente imposible de cumplir, e irracional, esto es, arbitraria, lo cual viene proscrito por el artículo

¹⁰ “Brecha digital” (Hoffman et. al, 2001) como desigualdades existentes entre personas conectadas y desconectadas por distintos motivos (Fernández del Moral, 2012).

9.3 de la Constitución Española (Ponce, 2022). En conexión, podría ser detonante de discriminación (de Asís, 2007), igualmente vetado por la Carta Magna en su artículo 14.

En consecuencia, aplicando la comunicación clara a la información y servicios que la Administración del Principado de Asturias ofrece a sus ciudadanos, se mejora el acceso a los mismos al facilitar que el público pueda entenderlos y hacer uso de ellos. Aplicando la comunicación clara se incrementa la eficiencia (Montolío y Tascón, 2022) de la Administración y se facilita la participación del ciudadano.

Pero OVAU no se agota en estas cuestiones, la propia accesibilidad digital a tales servicios de la Administración del Principado también se busca desde otras perspectivas dirigidas a colectivos concretos (personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva, personas con discapacidad intelectual) a través de actuaciones concretas dirigidas a los mismos (por ejemplo, la ya referida interpretación en lengua de signos).

Además, mediante los otros dos ejes de trabajo se está en proceso de construcción de una cultura de la accesibilidad universal en el territorio del Principado, a través de la formación, visibilización y divulgación de cuestiones relativas a la misma, así como de la exposición de buenas prácticas en esta materia, llevadas a cabo por las entidades locales, y cuyo resultado final será un mapa donde consultarlas en relación al territorio donde se han implementado.

En definitiva, la accesibilidad universal, entendida como el uso y desenvolvimiento con la mayor autonomía y seguridad de los distintos entornos, procesos, bienes, productos y servicios por todas las personas, constituye un derecho reconocido por el ordenamiento jurídico y es la base para acceder a otros derechos, como la participación, la movilidad, la educación, etc. El proyecto piloto OVAU¹¹ busca asegurar esta accesibilidad universal a través de diferentes formas, bien sea mediante acciones directas, como la propia aplicación de criterios definidos en aras de dicha accesibilidad a las fichas de servicios de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar; o bien a través de acciones más indirectas, como el desarrollo de una línea formativa que contribuya paulatinamente a generar la ya referida cultura de la accesibilidad universal.

¹¹ <http://ovauasturias.es/>
Contacto: info@ovauasturias.es

1.7. Bibliografía

De Asís Roig (2007). "Derechos humanos y discapacidad. Algunas reflexiones derivadas del análisis de la discapacidad desde la teoría de los derechos humanos". En Campoy, I. y Palacios, A. (coord.). No discriminación y discapacidad. Madrid: Debates del Instituto Bartolomé de las Casas, 8. Pp 17- 50.

Bravo de Medina, N. y Delgado, E. (2022): Guía de comunicación clara. Gobierno del Principado de Asturias.

Camacho, R. (2023). "El lenguaje claro, una llave para abrir la transparencia". Web Transparencia i Govern obert.
https://governobert.diba.cat/sites/governobert.diba.cat/files/el_lenguaje_claro_llave_para_abrir_la_transparenciacc.pdf (último acceso 7/6/23).

Consejo General del Poder Judicial (2011). Claridad y derecho a comprender. Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico. Madrid: Ministerio de Justicia.
https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/MasInformacion/Informes-de-interes/Legislacion_y_justicia/Informe-Comision-Modernizacion-Lenguaje-Juridico.html

Fernández del Moral, J. F. (2012). "La tercera y definitiva brecha digital". Telos: Cuadernos de comunicación e innovación, 91, 6-8.

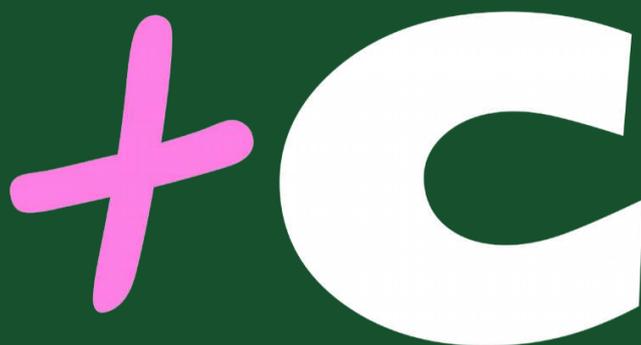
Harambam, J., Aupers, S. y Houtman, D. (2013). "The contentious gap". Information, Communication and Society, 16(7), 1093- 1114.
<https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.687006> .

Hoffman, D. L., Novak, T. P., y Schlosser, A. E. (2001). "The evolution of the digital divide: Examining the relationship of race to Internet access and usage over time". En B. M. Compaine (Ed.), The digital divide (pp. 47-97). MIT Press.

Instituto Nacional de Estadística (INE, 2016). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.
<https://bit.ly/1Ljt9dw>

Instituto de la Mujer (2022). Guía práctica de comunicación incluyente. Madrid: Ministerio de Igualdad.
https://www.igualdadenaempresa.es/asesoramiento/herramientas/apoyo/docs/Kit_03_Comunicacion_Incluyente.pdf

- Montolío, E. y Tascón, M. (2022). El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía. Madrid: Catarata. 2ª Ed.
- Panadero, H. (coord.) (2020). La Brecha digital en España. Fundació Ferrer i Guardia. <https://n9.cl/jn94j>
- Perafán Liévano, B. (2021). Por el derecho a comprender. Lenguaje claro. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- Ponce Solé, J. (2022). "Prólogo: El derecho a entender. La buena Administración y los nuevos retos: de la inteligencia artificial al nudging". En Montolío, E. y Tascón, M. El derecho a entender: la comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía. Madrid: Catarata. 2ª Ed. Pp 5- 12.
- Prodigioso Volcán (2021). Guía para una comunicación más inclusiva. https://comunicacionclara.com/docs/guia_comunicacion_inclusiva_v4.pdf
- Prodigioso Volcán (2022). ¿Son claros los trámites digitales?. <https://acortar.link/myY8YJ>
- Schradie, J. (2011). "The digital production gap: the digital divide and web 2.0 collide. Poetics, 39(2), 145- 168. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2011.02.003>
- UNED (2021). Guía de lenguaje no sexista. Madrid: Oficina de igualdad.
- Wresch, W. (1996). Disconnected: Haves and have-nots in the information age. New Brunswick: Rutgers University Press.



conocer para mejorar

 **socialasturias**
www.socialasturias.asturias.es



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar