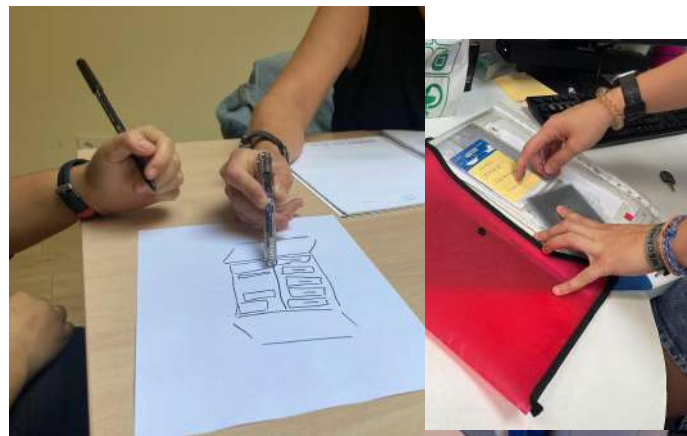


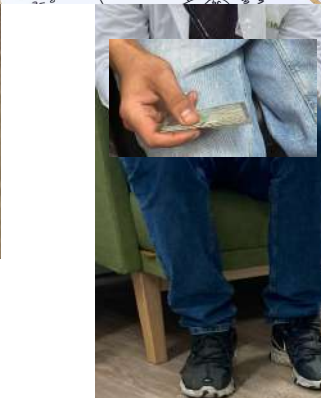
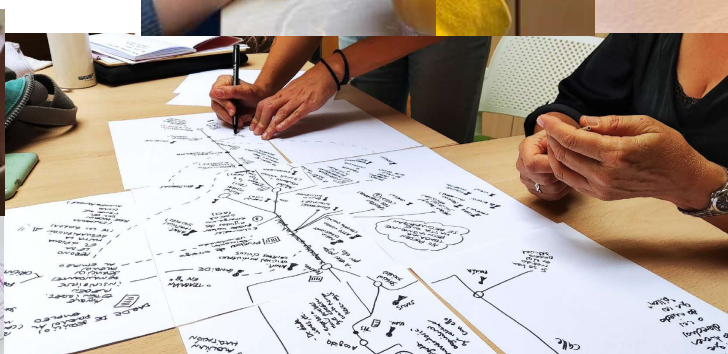
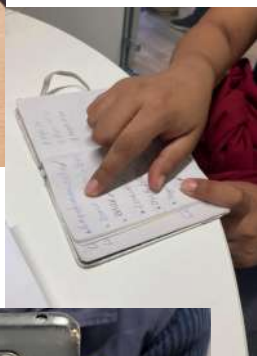
EXPLORACIÓN SOBRE LA VULNERABILIDAD DOCUMENTAL

Diagnóstico de necesidades y oportunidades para las personas en vulnerabilidad documental.

La **vulnerabilidad documental** es un reto importante para las personas en riesgo o situación de exclusión y un condicionante significativo de una integración social plena. **No disponer de la documentación necesaria** (partida de nacimiento, certificado de empadronamiento, NIE, etc.) **condiciona el acceso a recursos clave en el proceso de integración social** (servicios de alojamiento, ayudas como la RGI, etc.).



Se trata de un reto especialmente difícil para las personas sin hogar (4.456 personas en Euskadi en 2022, según Eustat) y también para otras que, aún con hogar, se encuentran en situaciones de inestabilidad laboral, familiar...



El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, en colaboración con el Departamento de Desarrollo Económico, han iniciado un proyecto en el que en su primera fase **se ha explorado en profundidad el proceso de gestión documental** de las personas en situación o riesgo de exclusión social **para identificar retos y problemas** relacionados con la vulnerabilidad documental, **y definir oportunidades de innovación social** derivadas de las necesidades de las personas y del impulso al uso de METAPOSTA, el buzón digital, seguro y gratuito disponible para toda la ciudadanía.

Con el apoyo técnico de Apitropik y APTES, durante octubre y noviembre de 2023 se ha realizado una exploración basada en técnicas etnográficas (entrevistas contextuales, observación y focus groups) junto a Bizitegi, IRSE Araba y Kolore Guztiak, entidades del Tercer Sector Social de Euskadi con implantación en los 3 TTHH.

En total, **39 personas** han participado en la exploración.

Por género:
22 mujeres
17 hombres

Por Territorio Histórico:
13 en Araba
13 en Bizkaia
13 en Gipuzkoa

Por perfil:
23 usuarias de entidades sociales
16 profesionales

ESKERRIK ASKO!

1/ RELACIÓN DE LAS PERSONAS CON SUS DOCUMENTOS

- Depende del tipo de persona y de situación (empleo, familia, etc.) pueden haber **diferentes perfiles respecto a la gestión de documentos**.
- **Eje estabilidad-inestabilidad**. “Es muy difícil ser ordenado si estás en una situación muy inestable. A veces parece estabilidad pero no es una estabilidad real, por ejemplo una mujer que ha vivido muchos años en casa de su hermano, quien le recuerda constantemente que le mantiene, etc.”
- **Eje regular-irregular**. Las personas que no están regularizadas tienen **terror** en relación a los documentos. Una vez regularizada, baja el nivel de estrés.
- **Eje caos-orden**. Cada persona tiene niveles de orden diferentes. “A una chica, Lanbide le pidió que justificara su arraigo y trajo una bolsa de Eroski llena de recibos”.
- **Eje confianza-miedos**. Hay personas con más y menos miedos respecto a su documentación. Los **miedos principales** son: que les **roben**, que la **policía les quite la documentación**, **perder** un papel, **no tener** un papel que necesitan o no tenerlo disponible en el momento, y miedo a que se **caduque**.
- En general, le dan mucha **importancia** a sus documentos. Son clave para realizar todo tipo de trámites necesarios.
- La mayoría de las personas entrevistadas había tenido **problemas** varios con su documentación, con trámites, etc.

2/ GUARDAR DOCUMENTOS

FÍSICAMENTE

- **Encima** no suelen llevar muchos documentos, solo lo esencial.
- **En casa** suele ser el lugar más seguro, si tienen un hogar propio.
- **En una maleta o mochila** acaba siendo donde los guardan cuando no tienen un lugar estable donde dejarlo de forma segura.
- **En el trabajo** pueden dejar algún documento.
- **En casa de alguien de confianza**.
- **En las taquillas de los centros de día**.
- **Custodiado por educadores/as** (en centro de día o en piso tutelado), tiene como ventaja que no se pierde pero limita el acceso al horario del centro.
- **En su país de origen** tienen también algunos documentos.
- A futuro, les gustaría guardar los documentos en un **lugar tan protegido como una caja fuerte**, ya sea su casa o un lugar físico donde custodiar de forma segura los documentos físicos originales, con acceso 24h.
- Los **documentos originales siempre van a tener que guardarse en físico** en algún lugar seguro.

DIGITALMENTE

- Algunas personas **digitalizan la documentación** y hay diversidad respecto a dónde la guardan.
- **En el móvil** suele ser habitual, sobre todo aprovechando las aplicaciones gratuitas de Google (**Gmail**, la galería de **fotos**, y en menor proporción, **Drive**). **Whatsapp** se usa a veces para enviar y recibir documentación también.
- **En el ordenador de las entidades sociales** suelen guardar también copias los educadores sociales.
- Alguna persona guardaba sus documentos también en su **ordenador personal**, pero no muchos disponen de ello.
- A futuro, les gustaría...
 - Seguir guardando los documentos en sus **dispositivos** (móvil, tablet, un USB...).
 - En la **nube**, en el **Wallet** del móvil, dentro de **certificados electrónicos** (BakQ) o en un **código personal**, QR, código de barras...
 - En **tarjetas físicas como el DNI o la Visa que ya disponen de chip**, integrar en ese chip todos los documentos y poder disponer de ellos en los lugares clave a través de lectores o máquinas (como las máquinas de Osakidetza).
 - En un **chip integrado en objetos cotidianos** (boli, pulsera, gafas...) o en el **cuerpo**, para disponer de ello en cualquier momento.
- Para ello, sería muy interesante explorar cómo un **documento digital podría tener validez completa** (igual que si fuera el original).

3/ RELACIÓN DE LAS PERSONAS CON LOS TRÁMITES Y LO DIGITAL

- En función del trámite y en función a las personas, hay quienes se desenvuelven bien sin ayuda, pero son los que menos. Hay miedo a no saber hacer un trámite, y muchas veces **acaban pidiendo ayuda** a las educadoras sociales para hacerlos. A veces tienen problemas para **recordar claves** o **subestiman la importancia de un papel**.
- Para algunos, hacer trámites **presencialmente** es mejor. Otros prefieren hacerlos con el **móvil** porque les parece más rápido y fácil.
- Los **trámites son complejos**, podrían ser más sencillos. Hay **bucles y puntos rotos** y **falta de interoperabilidad** entre diferentes entidades. Hay **poca visibilidad de todo el entramado de trámites** por los que pasa una persona. **Los trámites nunca acaban**.
- **Sacar cita es uno de los puntos más críticos en el proceso de trámites**. Existen mafias que colapsan los cupos de citas y las venden en locutorios.
- Hay **diferencia de trato entre locales y extranjeros**, a veces por tener falta de asertividad por barreras lingüísticas o culturales, o porque en ocasiones no se quiere entender por parte de quién está en el otro lado de la mesa a la persona que acude.
- La **barrera idiomática** es una gran fuente de dificultad y puede impedir que un trámite se complete con éxito.
- Es habitual **cambiar de número móvil o de dirección**, lo cual dificulta mucho la puesta en contacto o verificación de la persona.
- La **brecha digital** toma diferentes formas:
 - **Falta de competencias** o conocimientos digitales.
 - **Falta de acceso a un móvil**, o el que tienen tiene capacidades limitadas (batería, almacenamiento...).
 - **Falta de acceso a internet**, ya sea porque usan solo **wifi** o porque en algunos sitios más rurales no hay buena cobertura.
- La **ciberseguridad** es una preocupación compartida por muchos.

“Uno emigra no porque quiere, sino porque toca”

Descripción general

Nancy tiene 2 hijos, de 5 y 8 años. Llegó a España desde Colombia cuando estaba embarazada de la primera, junto a su ex-marido, de quien se acaba de divorciar.

“No estoy trabajando, nunca he trabajado. Antes mi ex no me dejaba. Ahora vivo en un pueblo y no tengo carnet de conducir, es muy difícil.”

Para ella, lo más importante son sus hijos. Actualmente está en el proceso judicial con una abogada para conseguir la custodia completa de sus hijos. Está preocupada porque el proceso está tardando mucho, está inquieta.

Sus hijos tienen DNI español, por eso se da cuenta de la diferencia de trato que recibe a la hora de hacer trámites en la policía, según si va a renovar su NIE o el DNI de sus hijos

“Una se siente tan vulnerable en ese momento...”

NANCY

“MIS HIJOS SON LO MÁS IMPORTANTE”

35 años



Su relación con los documentos

- Sus documentos clave son: libro de familia, sentencia de divorcio, NIE, DNI de sus hijos, cartillas sanitarias, el calendario del colegio de sus hijos.
- “Los documentos sé donde están (los míos y los de mis hijos). Tengo un cajón con solo papeles, con una carpetita de plástico para mis hijos y otra para mí. Estoy haciendo como carpetas pero un poco desordenado”.
- “Desde que estoy en España siempre tengo miedos con mis papeles: que se me caduque y no me dé cuenta”
- “Todos los documentos me gustan igual y son importantes. Sin ellos, ¿cómo voy a poder hacer muchas cosas?”
- Que su hija naciera en España supuso una gran tranquilidad para ella, “ya esta niña tiene futuro”. Estar regularizado significa un montón de cosas, entre otras, es poder viajar a casa.
- Para ella, la mayor frustración es que el sistema es complicado y hay muchos bucles. “Con lo que tardan en resolver en Extranjería, se caducan los documentos. Si te caduca el NIE, va en cadena una cosa con la otra: se te caduca la tarjeta del banco, contratos, etc.”

“No somos licenciadas pero no somos tontas.”

Su relación con lo digital

- Prefiere en persona pero “por ejemplo con la RGI renovar la demanda en Lanbide, eso sé hacerlo sola con el teléfono”
- Dice que en el ordenador hay que hacer más cosas, con el móvil es más fácil. Después del móvil, lo más fácil es ir a un locutorio, pero hay que pagar. En el centro cívico lo haces tú y no están muy por la labor de ayudarte. “Si tengo que imprimir algo se lo envío a mi educadora”.
- “A mí me enseñó mi educadora a escanear con Cam Scanner, le envío los documentos y ella los tiene y los guarda en el ordenador. Yo los guardo ahí (en Cam Scanner) pero, ¿y si pierdo el móvil?”

palabras clave

familia
presencial
luchadora

Su relación con los trámites

- Cree que a nadie le gusta hacer trámites, pero para ella no es tan difícil, se organiza para hacerlos y prefiere hacerlos presencialmente, antes que online. “A veces necesito ayuda, a veces no.”
- Se indigna porque “siempre te olvidas de 1 documento, ¿por qué no les sale directamente ahí? ¡Si ellos tienen toda la información!”
- “Para el NIE o RGI, te piden mogollón de cosas. Cada cosa tiene que tener su justificante”.
- Existen mafias alrededor de los documentos. Ejemplo: en procesos de nacionalidad, para las que pedir una cita previa. “Cuando hay que conseguir cita para nacionalidad, no hay, pero si vas al locutorio y pagas te dan”
- “Hay mucha diferencia entre locales y extranjeros. Una vez me tocó ir con mi bebé, la niña se apoyó y le dijeron “que no se apoye ahí”. Nos trataron super mal a las dos (a mi hija y a mí), me sentía como si estás haciendo algo malo.”



USER PERSONAS*

*Arquetipos que resumen las necesidades y hallazgos clave de la investigación. No son personas reales, pero sí recogen la realidad de las personas entrevistadas.

“Un documento es lo más importante aquí. Como migrante si no tienes documento no eres nada, es como si eres basura”

Descripción general

Ahmed hace 3 años a Almería en patera, desde Marruecos. Entró a España declarando que era menor aunque ya no lo era, por eso tiene un poco de lío, porque tiene dos fichas, una como menor y otra como mayor de edad.

Actualmente vive en un piso de Kolore Guztiak. Está haciendo una FP básica de mecánica. Cree que tiene posibilidades de trabajar y le gustaría ser mecánico profesional. Pero durante muchos meses vivió en la calle.

Para él hacer los trámites por el móvil es lo más fácil, no tiene BakQ.

Él considera que a futuro, tener los documentos en Internet, es lo más fácil y rápido.

AHMED

“BUSCANDO UNA VIDA MEJOR”

22 años



Su relación con los documentos

- Sus documentos son: tarjeta de identidad marroquí, el pasaporte, tarjeta de Osakidetza, la del banco y la de RENFE.
- “El DNI de Marruecos llevo conmigo, el pasaporte no.” Dice tener terror a que yendo o volviendo de hacer un trámite para el que necesita el original del pasaporte, le pille la policía y le manden a Marruecos.
- Él tiene muy pocos papeles, antes dormía en la calle y los guardaba en una mochila. Ahora, como vive en un piso de Kolore Guztiak, en casa guarda la documentación en un armario cerrado que los educadores gestionan. En el piso hay un ordenador de uso compartido.
- “Organizar no se me da bien, me cuesta un poquito mirar cosas, la información. No sé exactamente qué documentos tengo.” Le gustaría ser ordenado para no tener que perder los documentos.

“Hace poco empecé a hacer capturas de pantalla a las nuevas contraseñas, si no se me olvidan.”

Su relación con lo digital

- Intenta siempre hacer foto a sus documentos para llevarlos en el móvil. “En mi móvil suelo guardar en la galería fotos de los documentos”
- Es muy cuidadoso con qué aplicaciones instala en el móvil porque le preocupa tener muchas herramientas y que se lo ralenticen. “Me da miedo perder las fotos. Antes hacía copias de seguridad pero ya no tengo espacio en el móvil.”
- No tiene internet, solo wifi. No suele tener el móvil encendido todo el rato, por el miedo a quedarse sin batería.
- “El número lo cambio muchas veces, pasan muchos problemas.”
- Por la mañana pasa por Kolore para cargar el móvil y conectar con su familia y después de comer va a Tabakalera a cargar otra vez en móvil. Ha estado sin móvil un tiempo y ahora le han regalado el que tiene. También su familia de Marruecos le ha enviado dinero para ello, porque estaba muy triste sin poder comunicarse. Con ellos hace una llamada normal, no hace videoconferencia.
- “Suelo entrar en plataformas para invertir, hacer cosas, aprender... Estoy haciendo una formación de criptomonedas por Whatsapp”

palabras clave

inestabilidad
nativo digital
dificultades con el idioma

Su relación con los trámites

- “Para pedir documentación, tienes que esperar, depende de la gente si te entiende o no... Si yo estoy en mi país, es muy fácil para mí, en árabe. En español me cuesta por el idioma.”
- “Para mí, es un lío cuando me toca hacer trámites, no sé dónde voy a empezar y dónde voy a terminar.” Es como todo un sinfín que le hace muy difícil todos los trámites.
- Uno de los problemas que tiene es que cuando tiene que coger cita en Lanbide muchas veces no se acuerda de su usuario y contraseña.
- A la hora de hacer un trámite o pide ayuda a sus amigos o traduce con Google Translate.



“Me gusta el orden, soy muy metódica”

AMETS

“A VECES ES DIFÍCIL ENTENDER LOS TRÁMITES”

28 años



Descripción general

Amets vive con su ama en Bilbao, en Txurdinaga. Tiene una discapacidad del 33%, pero eso no le impide ser la persona que se encarga de gestionar los papeles importantes, tanto suyos como los de su ama.

Es muy metódica con los documentos, los tiene bien ordenados en una carpeta con categorías.

Su educadora de referencia es un apoyo importante, tienen muy buena relación. Cuando hay que renovar la RGI, Amets lo hace desde el ordenador de la asociación.

Apunta todas las contraseñas en una libretita que lleva siempre en su mochila.

palabras clave

orden
con miedos
lenguaje fácil

Su relación con los trámites

- Prefiere hacer los trámites presencialmente con los educadores sociales para comunicarse mejor.
- “Si tengo que buscar algo de papeles tengo que buscar apoyo, no lo consigo sola”.
- “Cuando veía a los educadores haciendo trámites, tenía miedo: cuando no entienda algo y no sepa qué hacer, ¿qué haré?”
- Para ella, lo más difícil es entender algunos trámites. El lenguaje que se usa es muy difícil y se frustra. Le gustaría que todo fuera más fácil y visual. “Que haya trámites que se faciliten.”
- Tiene una libretita donde va poniendo muchas cosas, sus dudas por ejemplo, pero también las cosas para no olvidar, tipo correo, contraseña, DNI, el tema de BAKQ, también las tareas de la mañana del día, los trámites, etc.



Su relación con los documentos

- “Me considero una persona bastante ordenada con mis papeles”
- Se considera ordenada y lo tiene todo en una carpeta en plastiquillos: los papeles de Lanbide, los de la ESO, contratos de antiguos trabajos... De todos esos no lleva ninguno encima. Se ha puesto la aplicación NIK en el móvil y ahí le han salido la tarjeta de Osakidetza y la de la liburtegi.
- “Me pongo muy nerviosa si no encuentro un documento. Me da miedo si me roban qué van a hacer con ello”
- “Si me olvido algún documento vuelvo a casa y llamo a mi madre, pero suelo prever”.
- “Tengo el miedo de no hacer las cosas bien, por ejemplo si tengo una cita avisar a todos los que tengo que avisar. Intento coger citas que no afecten al trabajo. Si afectan y me dicen que no puedo ir, entonces eso me da miedo”.
- Para ella, lo más seguro es guardar los documentos en el armario.

“Me preocupa el tema de la seguridad en el móvil”

Su relación con lo digital

- “No hago muchas cosas online. Manejar el móvil y el ordenador, es una cantidad de requisitos que te pide que es increíble, te mandan clave, etc.”
- Lo único que hace online es conectarse a Lanbide para actualizar su estado. “Tengo la aplicación de Lanbide. Es más fácil y rápido online”.
- “El tema de ciberseguridad me preocupa un poco, sí. Si tienes que dar un documento y no sabes a quién, es un lío. No lo sé, como la gente puede piratear tu móvil, la verdad que no hay ningún sitio seguro, no hay.”

USER PERSONAS*

*Arquetipos que resumen las necesidades y hallazgos clave de la investigación. No son personas reales, pero sí recogen la realidad de las personas entrevistadas.

“Han tenido tantos problemas con la documentación...”

XABABI

EDUCADOR SOCIAL

39 años



Descripción general

Xabi es educador social en una entidad social, donde coordina un centro de día que atiende a personas en riesgo de exclusión social. El centro tiene la puerta abierta y sin cita y se les explica que pueden estar todo el tiempo que quieran.

Lo que más le gusta de su trabajo es la relación y vínculo con las personas, las conversaciones, lo que aprende de ellas.

“Cuando me entero de que a alguien le va mejor la vida, es bonito eso”

Lo que menos le gusta es no saber qué hacer con algunas personas, los procesos estancados y las exclusiones, el “expulsar” a alguien del centro por algún motivo.

“Aquí lo único que les pedimos es que se conviva bien y no consuman aquí. Decirles que no pueden venir tampoco ayuda, pero a veces son tan graves las cosas que hacen que tiene que haber alguna sanción.”

Ha hecho durante muchos años atención directa en inserción, fundamentalmente con hombres marroquíes y argelinos. Ha sido educador en pisos y actualmente su función es hacer la primera acogida, informar sobre los recursos disponibles y el proceso que tienen que hacer, además de tareas de coordinación del equipo.

palabras clave

empatía
acompañamiento
ganar

Su relación con los trámites

- A él personalmente no le gustan mucho las tareas administrativas, burocráticas, pero considera que esas hay que hacerlas también.
- “En función del trámite y en función a las personas, hay quienes se desenvuelven bien sin ayuda, pero son los menos. Hay quienes les suele costar porque si le añades el reto de lo online (recordar claves, subestimar la importancia de un papel, por tener falta de asertividad por barreras lingüísticas o culturales, y porque también considero que en ocasiones no se quiere entender por parte de quién está en el otro lado de la mesa a la persona que acude).”
- “Hay personas que no tienen habilidades para desenvolverse en la vida pero se apañan con el trámite”



Su relación con los documentos

- Nos cuenta que depende del tipo de persona y de situación (empleo, familia, etc.) pueden haber diferentes perfiles respecto a la gestión de documentos.
- “Es muy difícil ser ordenado si estás en una situación muy inestable. A veces parece estabilidad pero no es una estabilidad real, por ejemplo una mujer que ha vivido muchos años en casa de su hermano, quien le recuerda constantemente que le mantiene, etc.”
- “Hay que tener en cuenta que su prioridad es sobrevivir. Muchas veces no hay orden en sus vidas, porque sus vidas tienen muchas cosas más importantes que pensar ¿dónde tengo el papel? El orden documental va en función de la persona y de su situación personal y familiar, es decir, si hay estabilidad en el ámbito familiar, de empleo y de vivienda, hay posibilidades de que haya más orden, porque la propia vida te permite tener más orden. Muchas personas dicen ir “por detrás de la vida”. Hay algunas que aún estando estables, son un desastre con sus documentos.”
- “Los problemas más habituales sobre todo tienen que ver con la RGI o con las ayudas complementarias de vivienda. No tener documentos para poder solicitarlas o prorrogarlas es el gran problema. Hay también personas que han tenido vidas complicadas y han tenido pérdidas documentales, que una vez empiezan a recuperar su vida, esos documentos son importantes y no los tienen.”

“Guardamos sus contraseñas, no deberíamos pero es más fácil apuntarlo y nos saca de apuros”

Su relación con lo digital

- Acaban de hacer el perfilado de IKANOS de los equipos de educadores de calle y están en un nivel medio. A partir de ahí, la empresa que les ha acompañado en este proceso, les ha ido dando distintas opciones de formación: desde píldoras tipo Fundación Telefónica, SPRI, de Google o a medida.
- “Las del equipo de Administración tienen mogollón de soltura con lo digital. El resto de profesionales somos autodidactas y les pedimos ayuda. Se comparte el conocimiento de manera informal.”
- Él, en relación a cómo hacer los trámites, se forma “haciendo” e informalmente se comparte vía mail entre los compañeros. Pone el ejemplo del consulado de Marruecos y el cambio en los trámites. Sus competencias digitales propias las adquiere como buenamente puede.

PRÓXIMOS PASOS

OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

Fruto de la exploración, se han identificado **oportunidades en relación con el potencial de uso de METAPOSTA**, tanto de las personas en situación de exclusión, como de las entidades y profesionales del **Tercer Sector**. Sobre todas ellas, se está trabajando en un pilotaje en Bizitegi, IRSE Araba y Kolore Guztiak que se prevé finalizará en junio de 2024. En este pilotaje, se probará el impacto de incorporar elementos con los que avanzar en la **usabilidad**, acompañar a las personas en su uso como espacio en el que organizar sus documentos, valorar la **incorporación de funcionalidades de valor** y generar una **conversación en el Tercer Sector Social de Euskadi** sobre la oportunidad de impulsar su uso entre las personas que son acompañadas por su intervención.

Adicionalmente, las **oportunidades sistémicas** identificadas en esta primera parte exploratoria tienen que ver con la **equidad digital, dotar a las personas de autonomía en la gestión documental y de sus datos, el diseño social en las tramitaciones y de un ecosistema de intervención social interconectado**. Todas ellas se presentan como espacios de innovación social en los que continuar trabajando en cooperación con los agentes implicados.

ESKERRIK ASKO

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto no sería posible sin todas las personas que estáis contribuyendo a que podamos entender mejor qué implica la vulnerabilidad documental y a identificar oportunidades de innovación y diseño social. El objetivo final es facilitar el proceso de gestión documental digital para contribuir a que las personas en situación o riesgo de exclusión social tengan unas mayores posibilidades de integración.

Eskerrik asko a las **39 personas que habéis participado en las entrevistas y focus groups**. Gracias por vuestra generosidad al compartir vuestra experiencia y vivencias.

Eskerrik asko también a las **personas que estáis apostando por impulsar este proyecto** desde vuestras instituciones y entidades. Gracias por generar este espacio de colaboración y confianza en el que es una gozada trabajar.

