

# ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES · 2024

02

**Colectivo:** mujeres  
que han sufrido violencia  
de género



# SOBRE L'HOSPITALET 6.0

Es una propuesta del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat con el objetivo de situar a la ciudad **en la vanguardia de las tecnologías digitales**, sin dejar a nadie atrás.

La iniciativa surge del reconocimiento y el compromiso del municipio con la Carta catalana por los derechos y responsabilidades digitales, y pretende impulsar la transformación digital en los **6 distritos que conforman la localidad**.

Las prioridades de L'Hospitalet 6.0 son **la lucha contra la brecha digital, el fomento del talento y la reconversión profesional en el ámbito digital, la digitalización de la Administración** y la relación con la ciudadanía, así como **la transformación digital del tejido económico y productivo** del territorio.



## Permiso para compartir

Esta publicación está protegida por la licencia internacional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 (CC BY-SA 4.0).

## Publicado

Julio de 2025

## Aviso legal

La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de MWCcapital. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe. Ni la Fundación ni ninguna persona que actúe en nombre de la Fundación será considerada responsable del uso que pueda darse a la información que contiene.

# ÍNDICE

OTROS

## ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1

## METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

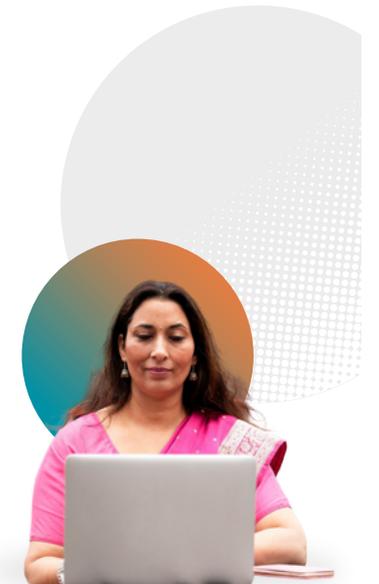
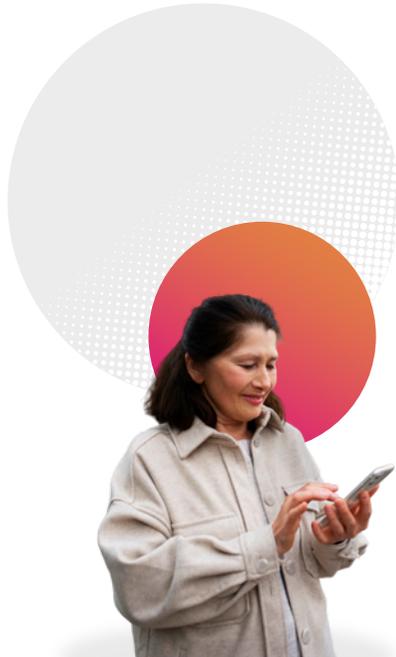
PARTE 2

## RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3

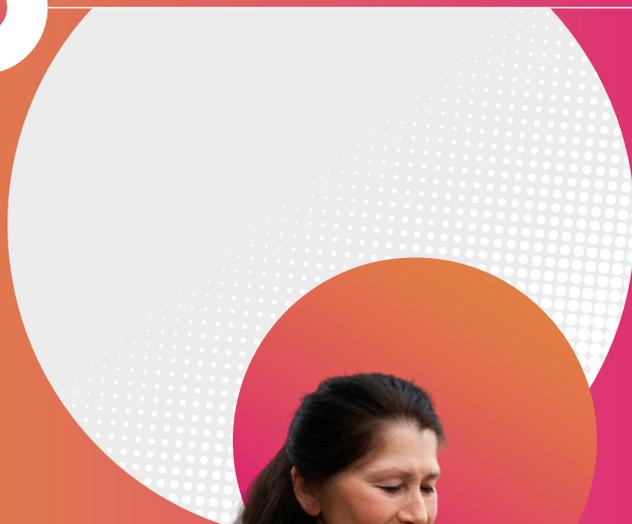
## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4



# ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

## PARTE 1



Introducción al informe

Contexto del colectivo estudiado

Aspectos del uso de internet  
analizados

Objetivos del estudio

# INTRODUCCIÓN AL INFORME

En un mundo cada vez más digitalizado, el acceso equitativo a la tecnología en general y a internet en particular se ha convertido en un factor determinante para la inclusión social y la participación activa de la ciudadanía. Sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos, persisten **desigualdades significativas en cuanto al acceso y al uso efectivo de las herramientas digitales**, sobre todo entre los colectivos más vulnerables.

En respuesta a esta problemática y como parte de su estrategia de digitalización llamada L'Hospitalet 6.0, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y la Fundación Mobile World Capital Barcelona (de ahora en adelante: MWCcapital) llevaron a cabo un **estudio mediante una encuesta cuantitativa** sobre la situación de inclusión social de la ciudadanía en relación con las brechas digitales en el municipio.<sup>1</sup>

Dado que la encuesta cuantitativa aportó una serie de conclusiones generales sobre el nivel de inclusión digital de la población, se decidió realizar a continuación un **estudio cualitativo**. Para ello, se identificaron **cinco colectivos en situación de vulnerabilidad**.

El estudio cualitativo tuvo como objetivo explorar y entender cómo impactan las brechas digitales en su cotidianidad, y diseñar y desarrollar propuestas con el fin de paliarlas. Uno de los colectivos identificados fue el de **mujeres que han sufrido violencia de género**.

<sup>1</sup>Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

**El presente informe**, realizado en colaboración con el CAID de L'Hospitalet de Llobregat y MWCcapital, **forma parte, pues, de una serie de seis (los de los cinco colectivos y un informe global)**. Se propone comprender la realidad del colectivo de mujeres que han sufrido violencia de género en relación con las brechas digitales, y proponer soluciones concretas y colaborativas que promuevan una inclusión digital equitativa y sostenible.

En España, las estadísticas muestran un aumento significativo en los casos de violencia de género en 2023, con una notable cantidad de casos atendidos solo en Cataluña. En este contexto, **L'Hospitalet de Llobregat**, situada en el área metropolitana de Barcelona, ha desempeñado un papel crucial en la **atención a las mujeres** que han sufrido violencia de género. Lo ha hecho a través del Programa Municipal per a la Dona, del **Centre d'Atenció i Informació a la Dona (de ahora en adelante: CAID)**, que ha brindado apoyo a miles de mujeres.

La alta incidencia del problema tiene un **profundo impacto social y económico**. También **afecta a la salud mental** de las supervivientes, que pueden experimentar aislamiento, incapacidad para trabajar, pérdida de ingresos, exclusión de actividades cotidianas y limitación en su capacidad para cuidar de sí mismas y de sus familias.

# CONTEXTO DEL COLECTIVO ESTUDIADO

## → DEFINICIÓN Y DATOS NUMÉRICOS

*“La violencia de género es aquella que se ejerce sobre las mujeres por parte de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones de afectividad (parejas o exparejas). El objetivo del agresor es producir daño y conseguir el control sobre la mujer, por lo que se produce de manera continuada en el tiempo y sistemática en la forma, como parte de una misma estrategia.”<sup>2</sup>*

En España, en 2023, la tasa de mujeres de 14 años y más que han sufrido violencia de género fue de 1,7 por cada 1.000.<sup>3</sup> Solo en Cataluña se atendieron 17.051 casos de violencia de género ese mismo año.<sup>4</sup>

L'Hospitalet de Llobregat abrió en 1986 el primer Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID) de Cataluña. Dicho centro ha atendido a lo largo de su historia a más de 15.700 mujeres que han sufrido violencia de género y a 700 niños.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Ministerio de Igualdad. Gobierno de España, 2016

<sup>3</sup> Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

<sup>4</sup> Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya, 2023

<sup>5</sup> Farré, 2021

## → CONSECUENCIAS DE ESTA LACRA SOCIAL

Este problema tiene un profundo coste social. Dichas mujeres pueden quedar aisladas, ser incapaces de trabajar, perder sus ingresos, y dejar de participar en las actividades diarias o de cuidar bien de sí mismas y sus familias.<sup>6</sup>

Se ha demostrado que las secuelas psicológicas del maltrato pueden afectar a áreas cruciales como la atención y la función ejecutiva del cerebro. Ello puede extenderse a largo plazo y afectar significativamente a la capacidad para aprovechar oportunidades vitales y profesionales en el futuro.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Organización Mundial de la Salud, 2021

<sup>7</sup> Hidalgo-Ruzzante et al., 2012

## → LAS BRECHAS DIGITALES

Estas dificultades se suman a la brecha digital de género ya existente. Se entienden como brechas digitales las disparidades en el acceso, el uso y el aprovechamiento de las TIC entre distintos grupos sociales, económicos, geográficos o demográficos.

Así que a la violencia de género se le añade la digital, lo que coloca a dichas mujeres en una posición de mayor desventaja.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, 2023

## → NECESIDAD DE ESTE ESTUDIO

Además, las mujeres en general suelen tener una sensación de menor seguridad que los hombres al usar internet, cosa que se intensifica en las situaciones de violencia, ya que las TIC se suelen usar por parte de los agresores para cometer abusos a través del control y la violencia psicológica.<sup>9</sup>

Por todo lo dicho, es necesario poner el foco en este colectivo. Es crucial continuar reforzando los canales de ayuda a las mujeres, como el CAID, y buscar formas de reducir las brechas digitales que les afectan, para lograr que puedan participar en la sociedad de forma plena y en igualdad de oportunidades.

<sup>9</sup> Gámez-Guadix et al., 2018

# ASPECTOS DEL USO DE INTERNET ANALIZADOS

Para el estudio de las brechas digitales, se toman en consideración las siguientes dimensiones:<sup>10</sup>

## 1. ACCESO A INTERNET

Posibilidad material de acceder a internet (conexión y tipo de conexión) y de contar con dispositivos digitales (ordenador, *smartphone*, tableta, etc.).

## 2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

Frecuencia del uso de internet, tipo de actividades que se realizan online (para el ocio, el trabajo o la formación), beneficios que pueden generar para la calidad de vida y experiencia de uso.

## 3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

De las habilidades básicas, como las actividades de comunicación, a las habilidades más avanzadas, que están menos extendidas.

## 4. CONOCIMIENTO, USO Y OPINIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES MUNICIPALES

...por parte del colectivo estudiado.

<sup>10</sup> Gómez Crespo y De la Torre Cuellar, 2021

# OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Este estudio cualitativo tiene el objetivo general de **conocer en profundidad las realidades en relación con las brechas digitales del colectivo de mujeres que han sufrido violencia de género en L'Hospitalet de Llobregat.**

Sus objetivos específicos son:

OE1

**Generar conocimiento** sobre las experiencias, creencias, actitudes, prácticas, percepciones y dificultades en relación con las brechas digitales. Focalizarse en el acceso y uso de las TIC, las habilidades y competencias digitales, y el conocimiento y uso de los servicios digitales municipales.

OE2

**Profundizar en aspectos concretos** de las brechas digitales que afectan al colectivo de mujeres que han sufrido violencia de género, focalizándose en temáticas específicas detectadas previamente, así como en otras nuevas que puedan surgir por parte de las participantes.

OE3

**Codiseñar propuestas de acción** dirigidas a paliar las desigualdades digitales identificadas en el colectivo de mujeres que han sufrido violencia de género, teniendo en cuenta las necesidades, retos, dificultades y barreras detectadas.

# METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

## PARTE 2



Características de las personas  
participantes

---

Diseño del estudio y herramientas  
utilizadas

---

# CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

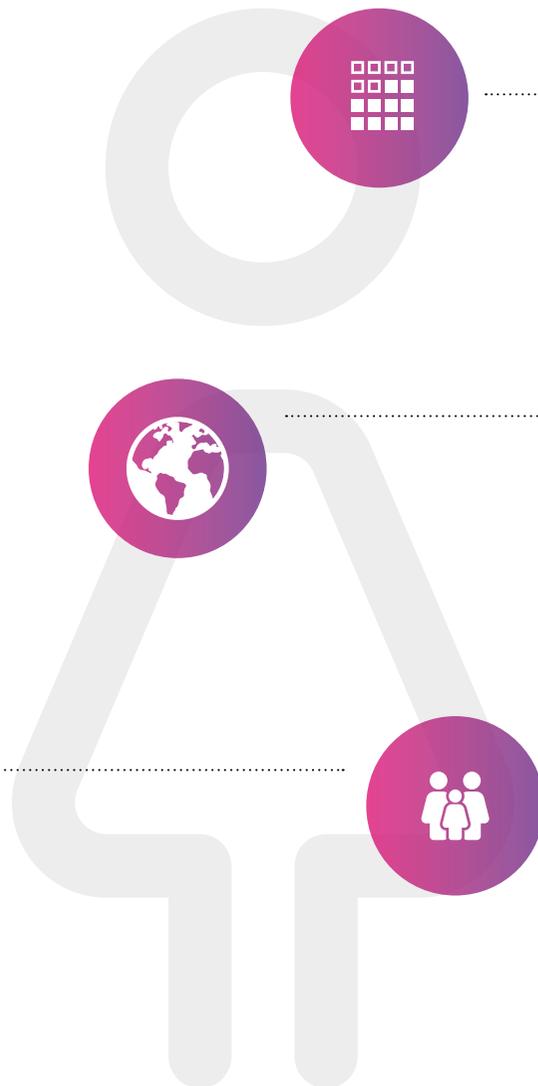
El colectivo de las participantes en el estudio fue definido según las siguientes variables:

*“Mujeres de 30 años en adelante, que han sufrido alguna situación de violencia de género, pero ya no se encuentran en la misma, que realizan un uso habitual de internet y poseen smartphone propio”.*

Todas menos 3 eran madres. La mayoría vivían con sus hijos, y/o con otros familiares (padres y hermanos) o bien solas. En su mayoría terminaron el bachillerato, y algunas cursaron carreras de grado o parte de las mismas.

Se habían separado o divorciado de las parejas agresoras, o estaban en proceso de hacerlo. Algunos de ellos tenían órdenes de alejamiento, o mantenían disputas legales por la custodia de sus hijos.

En muchos casos, habían normalizado la situación de violencia de género y esto se les había mezclado con la creencia de que eran ellas quienes hacían mal las cosas. Todo ello les había dificultado el poder salir de dicha situación.



Se contactó con un total de **15 mujeres** y se contó con la participación de **13 de ellas**, de las cuales **6** participaron en las entrevistas semiestructuradas y **10**, en la sesión de grupo focal. El servicio municipal CAID funcionó como nexo para contactar con ellas.

Tenían entre 37 y 65 años. Varias de ellas provenían de España, y las demás, de Perú, Ecuador, Honduras, Marruecos y Colombia. En cuanto a los barrios de residencia, se mencionaron la Torrassa, Centre, Bellvitge, Pubilla Cases, Sant Josep, Santa Eulàlia y Can Serra.

# DISEÑO DEL ESTUDIO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

Para la realización del estudio, se usaron **metodologías cualitativas**, que permiten analizar la realidad desde las experiencias y significados generados por las mismas personas según su cotidianidad, emocionalidad, creencias, necesidades, perspectivas, experiencias, vivencias, etc.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Penalva Verdú et al., 2015

## → 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para contextualizar la temática del estudio, se realizó una revisión bibliográfica que permitió establecer sus fundamentos teóricos y orientar la formulación de preguntas para las entrevistas.

Además, dicha revisión proporcionó una base para evaluar la relevancia y originalidad de este estudio en el contexto académico. Se efectuó, asimismo, una aproximación a las investigaciones recientes en la temática de las brechas digitales a nivel local, regional y nacional.

## → 2. ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Con la información obtenida, se esbozó un **guion de entrevista semiestructurada**, organizada en dos apartados:

- Recogida de datos sociodemográficos de las participantes, con el objetivo de entender mejor la muestra del estudio y de mantener el rigor en su selección.
- Preguntas orientadas a conocer la experiencia personal de cada participante.

Se realizaron **6 entrevistas semiestructuradas** de aproximadamente **1 hora**, en modalidad **telefónica**.

El guion fue confeccionado tomando las **cuatro dimensiones de las brechas digitales** mencionadas en el apartado de Contexto como punto de partida, y profundizando de manera más específica en el colectivo estudiado.

El servicio municipal CAID participó en la validación de esta herramienta.

# DISEÑO DEL ESTUDIO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

## → 3. GRUPO FOCAL

Posteriormente a las entrevistas semiestructuradas, se realizó **una sesión de grupo focal de 2,5 horas**, en la que participaron **10 mujeres**. La sesión se llevó a cabo en el **CAID**. Esta herramienta permitió recopilar datos a través de la interacción grupal.

En el guion usado durante la sesión, se incorporaron tópicos de interés derivados de las entrevistas semiestructuradas.

## → 4. SESIÓN DE CODISEÑO

Finalmente, se realizó **una sesión de codiseño de 2 horas**, en la que participaron el servicio municipal CAID, MWCcapital y mujeres participantes del estudio.

La sesión se preparó a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal, con el objetivo de codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales.

# RESULTADOS Y PROPUESTAS

## PARTE 3



Resultados de las entrevistas  
semiestructuradas  
y el grupo focal

Soluciones propuestas por  
las participantes

Propuestas de acción surgidas  
en la sesión de codiseño



# RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Los resultados presentados a continuación están **organizados de acuerdo con las cuatro dimensiones de las brechas digitales** mencionadas en el apartado de Contexto.

## → 1. ACCESO A INTERNET

El acceso a dispositivos móviles y a internet en este colectivo se ve limitado debido al excesivo control ejercido por sus parejas, a la destrucción de los dispositivos fruto de la violencia y a las dificultades económicas.

### ● Control abusivo por la pareja

Todas las participantes estuvieron sometidas a una vigilancia que se extendía al ámbito digital. Relatan experiencias en cuanto al control sistemático de sus dispositivos: sus parejas monitoreaban sus conversaciones por mensajería y en las redes sociales, tenían acceso a sus contraseñas, les habían instalado software espía o interceptaban llamadas para verificar contactos, entre otros.

*“Contestaba mi móvil, mis familiares se enfadaban, me decían, si te llamaban a ti, ¿por qué contesta él? Contestaba porque quería saber quién me llamaba, por si yo ponía otro nombre, era una cosa horrible.”*

El constante control al que se veían sometidas incrementaba su aislamiento y su dependencia del agresor, y exacerbaba la brecha digital y la violencia ejercida sobre ellas. Esta dinámica resultaba en una total falta de libertad y un ambiente opresivo.

*“Estaba en la cama, y yo escuchaba la puerta que entraba, y no estaba haciendo nada, y yo no le era infiel ni nada, escondía el móvil, y él a lo que venía lo primero que hacía no era ni saludar, ni nada, el móvil. Y ya cuando se lo creía o no, dejaba el móvil y ya era una cosa tan fea, que cuando me separé, era como que yo era un animalito libre.”*

En algunos casos eran sus mismas parejas quienes les habían regalado el móvil, incluso cuando ellas no tenían interés en poseer uno. Además, la vigilancia constante provocó que algunas se alejaran de internet y las tecnologías digitales, no por elección propia, sino como una medida de autoprotección para evitar confrontaciones o violencia adicional.

El control sistemático se extendió también a los ámbitos laborales y sociales de sus vidas. No se sentían libres para mantener interacciones, personalmente ni a través del móvil, con compañeros de trabajo, y temían que cualquier contacto pudiera ser malinterpretado y desencadenar una reacción violenta.

## ● Ataques contra los dispositivos

La mayoría de las mujeres hablan de situaciones en las que su agresor le quitaba o le rompía su dispositivo y la dejaba incomunicada durante días e incluso semanas.

Dado que el móvil era su principal medio de comunicación, sobre todo con sus familias, que se preocupaban por su bienestar, en ocasiones se vieron obligadas a mentir sobre el estado de sus dispositivos o las situaciones que atravesaban.

La situación de violencia afectaba al ámbito laboral, ya que las lesiones físicas muchas veces les impedían asistir al trabajo, y la situación empeoraba al no tener móvil, porque no podían comunicar su ausencia.

Esto resultaba en absentismo laboral y en el riesgo de perder sus ingresos, lo que generaba un ciclo de vulnerabilidad económica y social que perpetuaba su dependencia del agresor y dificultaba su capacidad para salir de la situación de violencia.

*“Te tiras 3 días o 4 incomunicada. Y a los 4 días dices, no, nada, es que se me cayó el móvil en el cubo de la fregona, no sé, es una continua mentira.”*

## ● Dificultades para renovar los dispositivos

El factor económico tiene un gran peso en este colectivo. Las mujeres a menudo quedaban en una situación de precariedad económica debido a la dependencia de sus parejas.

Las dificultades económicas para el libre acceso a los dispositivos móviles exacerbaban su vulnerabilidad y su dependencia, y eso propiciaba sentimientos de soledad y aislamiento. En un esfuerzo por evitar confrontaciones violentas, se veían obligadas a cortar lazos con sus círculos más cercanos.

## → 2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

### ● Sensaciones ambivalentes

Las participantes dicen tener una relación complicada con el mundo digital. Algunas, a pesar de haber usado medios informáticos en el pasado, sienten que las situaciones de violencia experimentadas las alejaron del mundo digital.

La presencia de su agresor provocó cambios profundos que afectaron a su percepción y uso de la tecnología, ya que limitaron drásticamente el uso de aplicaciones móviles para evitar conflictos, y llegaron a creer que no necesitaban de las TIC, creencia descartada una vez que lograron salir del círculo de violencia.

### ● Aplicaciones móviles preferidas

Las aplicaciones más usadas por este colectivo son las de mensajería como WhatsApp y redes sociales como Facebook, TikTok e Instagram. Ahora bien, las experiencias de violencia las llevaron a eliminar sus cuentas o a reducir drásticamente su uso, ya que sentían temor de las consecuencias que pudieran traerles.

*“Claro, le coges como miedo a tener una red social abierta. Yo me las cerré todas. Y tenía en el chat, en WhatsApp, a mi familia, a él, a mis hijas, era muy limitada, para no enfadarlo... O sea, al final quieres vivir tranquila, quieres paz mental. Entonces, te queda como un..., no sé si es un trauma, pero te queda algo que a mí ahorita, que ya sí que tengo, solo he subido dos o tres fotos.”*

### ● El contacto no deseado

La difícil relación con los dispositivos móviles persiste incluso después de la terminación del vínculo violento con el agresor. A menudo, desconectarse completamente de su uso se volvía indispensable para protegerse del contacto no deseado.

Las mujeres relatan que seguían siendo acosadas por sus exparejas a través de redes sociales y WhatsApp. Deseaban bloquearlas y cortar toda comunicación, pero en algunos casos se veían obligadas a mantener un contacto mínimo debido a cuestiones de la crianza de sus hijos.

*“Pero también cuando he pasado circunstancias difíciles me he sentido muy agobiada. En el sentido de que tendrías que apagarlo en su totalidad todo para no poder que nadie te contacte, ¿no?”*

La sensación general es que el móvil es un arma de doble filo en sus vidas. Les ofrece conexiones vitales con el mundo exterior. Pero representa asimismo un riesgo significativo que se extiende más allá de ellas mismas, alcanzando a sus hijos, porque algunos maltratadores no dudan en intimidarlos y acosarlos a ellos también.

## ● Trámites, información y apoyo

El uso de las TIC para realizar trámites administrativos y gestiones judiciales es una necesidad crucial para las mujeres de este colectivo. La digitalización de dichos procesos las obliga a familiarizarse con nuevas tecnologías y plataformas.

En este aspecto, las experiencias han sido variadas. Algunas participantes, durante el tiempo que estuvieron en la relación violenta, no usaban internet para buscar información o ayuda, ya que les resultaba muy difícil ver con claridad lo que estaba sucediendo. El aislamiento impuesto por los abusadores, junto con el miedo a represalias y la vergüenza de admitir que mantenían una relación abusiva, contribuían a esta situación.

En cambio, para otras, las TIC funcionaron como un importante medio de información y apoyo emocional. Encontraron contenido que las llevaba a reflexionar sobre su situación. También comunidades de apoyo en las que pudieron identificarse con otras mujeres y compartir experiencias.

*“TikTok me ha ayudado, la gente me está ayudando diciendo, sigue, adelante, las recetas me salen bien, porque yo hago recetas del principio al final, con la foto, los pasos y todo. Eso me ha dado confianza para hacer cosas más, propias, y me salen bien, y ayudo a la gente. Y te animan para poder seguir un poquito más adelante.”*

*“En el tema de la violencia, siento que me ha ayudado muchísimo. Ha sido una ventana para mí al mundo. Averigüé mucho, seguí a muchos psicólogos, grupos, todo fue por allí. Y me fui concientizando de todo lo que me estaba pasando y lo grave que era.”*

Además, cuando estas mujeres ya pudieron usar los medios digitales de forma libre, eso les generó sentimientos de libertad y empoderamiento, y desempeñó un papel crucial en su proceso de recuperación.

*“Cuando ya pude hacerlo, me sentía muy feliz de poder cogerlo a la hora que quiera. Tener esa libertad para mí es muy satisfactorio. Y compartir lo que me dé la gana sin que nadie me esté acosando.”*

## → 3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

### ● Competencias más extendidas

Todas las participantes poseen competencias digitales básicas, dirigidas sobre todo al uso de herramientas como WhatsApp o Instagram. En tareas más complejas, como el manejo de aplicaciones menos familiares o la búsqueda de información en internet, existe diversidad de situaciones.

### ● Los esfuerzos para avanzar

La situación de violencia que padecieron estas mujeres ha dejado secuelas profundas en su autoestima y ha generado sentimientos de inseguridad respecto al uso de las TIC. Algunas expresan temor ante la complejidad del mundo digital y sus potenciales riesgos.

*“Me he acobardado un poco con muchas cosas. El otro día pensaba que hasta tengo miedo. Eso es lo malo, que te empequeñeces. Y parece que no valgas o que todo el mundo vale más. Esto lo tengo yo. Y entonces, es lo que estoy trabajando.”*

La falta de libertad producida por la situación de violencia, y el hecho de que sus parejas les impedían aprender cosas nuevas, afectó a la posibilidad de estas mujeres para desarrollar todo su potencial en competencias digitales.

Esta falta de competencias digitales complejas ha afectado a su competitividad en el mercado laboral actual, y ha mermado su capacidad para empoderarse y reconstruir sus vidas.

*“Él siempre hacía las cosas y si yo alguna vez había dicho que me enseñara a hacer algo, decía que para qué me iba a enseñar si a mí no me hacía ninguna falta.”*

Todas las mujeres del estudio expresan un interés en continuar su desarrollo en este ámbito y reconocen los beneficios que podría aportar a sus vidas. Muchas han empezado a buscar oportunidades de formación.

*“Sí, yo a raíz de que me he dado cuenta de que soy capaz de enviar un PEC, que soy capaz de hacer un trabajo como todo el mundo y enviarlo, me he dado cuenta de que quiero hacer un curso de formación informática para poder avanzar más.”*

Algunas expresan que se sienten cómodas usando el móvil, pero no con el ordenador. Lo ven, eso sí, como fundamental para acceder a mejores oportunidades laborales y para realizar eficazmente trámites y gestiones, así como para navegar con confianza por internet.

## ● Digitalización en el mundo judicial

Esta necesidad de las competencias digitales se hace evidente en los procesos judiciales, ya que implican manejar una gran cantidad de documentación digital. Las mujeres deben aprender también a realizar capturas de pantalla, y a guardar mensajes y correos electrónicos.

Algunas mencionan haber aprendido a usar aplicaciones para grabar conversaciones, con el fin de reunir pruebas que puedan presentar en un juicio. Y es que recuerdan que muchas veces borraban mensajes violentos porque les causaban dolor y después se encontraban con que habían borrado una prueba.

*“Muchas veces tú vas aprendiendo, pero al principio del proceso no sabes que tienes que hacer un pantallazo de un texto o que no tienes que borrar un mensaje. Quiero decir, es verdad que hay que enseñar a las mujeres a tener las herramientas para luego poderse defender en el juicio.”*

## → 4. CONOCIMIENTO, USO Y OPINIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES MUNICIPALES

### ● Contacto con el CAID

Las participantes no buscaron por iniciativa propia ayuda ni información en los servicios digitales municipales. En general, llegaron a estos a través de otras vías: derivadas por los Mossos d'Esquadra al presentar denuncias, o bien por el personal médico al buscar asistencia tras una agresión.

Estas instancias les brindaron apoyo, les ayudaron a comprender la gravedad de la situación y las orientaron sobre los pasos a seguir y las posibilidades de ayuda que ofrece el municipio. Fue así como llegaron al CAID. Las participantes coinciden en que los servicios municipales, y en concreto el CAID, deberían tener una mayor visibilidad en los medios digitales.

*“Pero no hay mucha información por medio de las redes sociales sobre el CAID, o sea, yo no sabía que existía esto, si no fue porque un policía vio una agresión de nosotros en la calle y me dijo que denunciara y me informó de que aquí me podían ayudar.”*

### ● Dificultades para buscar ayuda

De todas maneras, durante el tiempo en que estaban inmersas en el ciclo de la violencia, evitaban buscar información por temor a ser descubiertas por el agresor o por no considerarse a sí mismas dentro de una relación violenta.

El control ejercido sobre ellas era tal, que cualquier intento de buscar ayuda o información podía desencadenar una situación violenta. Les preocupaba el rastro digital que pudieran dejar al consultar servicios de ayuda, y la posibilidad de recibir mensajes relacionados con la solicitud de ayuda.

Asimismo, subrayan que este proceso debe llevarse a cabo cuando la persona se sienta preparada emocionalmente para enfrentarse a él.

*“Ahora que estoy sola me da lo mismo, pero si yo estuviera con él, por ahí sale todo y el primero que lo vería sería él, que es lo que me pasaba, eso me mataba. Es que me metéis en un berenjenal, por eso de los números que ahí están.”*

## ● Uso del servicio ATENPRO

Se comenta el uso del ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género), un dispositivo que permite a las usuarias contactar con un centro especializado. Ofrece atención inmediata y a distancia ante cualquier tipo de eventualidad, las 24 horas del día, los 365 días del año, sin importar la ubicación. Es gestionado por entidades como el CAID.

La opinión generalizada es que, en situaciones de peligro inminente, el dispositivo no siempre resulta útil, ya que, en el momento crítico, el agresor puede arrebatarle el dispositivo a la mujer antes de que logre activar la llamada.

*“Bueno, entiendo que también se podría mejorar mucho, porque no es un sistema totalmente efectivo, para una violencia de género muy alto, es decir, una emergencia de nivel high, o sea, me van a matar, eso no sirve para nada, pero bueno, es verdad que otras, es difícil, ¿no?”*

*“Porque en estos momentos no te da tiempo. Lo primero que hace es quitarte el móvil.”*

## ● Uso del teléfono 112

En relación con el número de emergencias 112, las experiencias han sido positivas, y se destaca la eficaz respuesta policial en situaciones de riesgo, con la llegada inmediata de agentes al lugar del incidente, lo que fue crucial para garantizar la seguridad de las mujeres.

# SOLUCIONES PROPUESTAS POR LAS PARTICIPANTES

Las soluciones propuestas por las participantes **no se limitan a abordar los obstáculos** a los que se enfrentan durante las situaciones de violencia, **sino que abarcan estrategias para avanzar** tras salir de ese círculo.

Los servicios públicos deberían:

- **Ofrecer formación sobre habilidades digitales dirigidas a sus necesidades específicas**

En concreto, cursos y talleres sobre habilidades digitales orientadas a las gestiones judiciales, como el volcado digital de pruebas para los juicios.

- **Mejorar las funcionalidades del dispositivo móvil ATENPRO**

Se sugiere añadir un botón de pánico. También se propone que, de forma similar a los sistemas de teleasistencia de las personas mayores, pueda llevarse colgado.

- **Diseñar una aplicación móvil para situaciones de emergencia**

Una participante menciona que usa la aplicación de una empresa privada de seguridad. Las participantes sugieren que una aplicación similar les proporcionaría una sensación de seguridad adicional, pero que debe funcionar aún más rápido y no requerir tanta identificación.

- **Crear un área personal en la página web del servicio municipal CAID**

En este espacio, las usuarias podrían acceder a su historial completo y cargar documentos importantes. Además, podrían comunicarse con el equipo del CAID.

Las mujeres de este colectivo podrían:

- **Designar un contacto de emergencia en el propio móvil**

Una participante comparte esta solución efectiva: es una funcionalidad que permite configurar a una persona de confianza (o a la policía) para que, con tan solo apretar un botón en el móvil, se le envíe automáticamente un mensaje con la ubicación real de la usuaria.

Las instituciones educativas deberían:

- **Incluir educación digital en el currículo educativo, poniendo énfasis en el enfoque de género**

Eso ayudaría a evitar este tipo de situaciones en el futuro.

- **Generar redes de apoyo**

De esa manera, las mujeres hallarían un sostén en dichas instituciones. Podrían acceder a recursos, compartir experiencias y recibir orientación.

# PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

Las propuestas de acción han sido desarrolladas **partiendo de las barreras identificadas por el grupo de mujeres participantes** (mencionadas en el apartado anterior).

De manera conjunta entre el servicio municipal CAID del Ayuntamiento de Hospitalet de Llobregat, MWCcapital y mujeres participantes del estudio, **se han codiseñado iniciativas en cuatro áreas**.

## → 1. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Los servicios municipales deberían **ofrecer actividades de formación adecuadas a las necesidades de las mujeres de este colectivo**, en forma de “cápsulas formativas” que contemplen diversas temáticas y sean llevadas a cabo en el servicio municipal CAID en formato presencial y virtual. Sería necesario:

- Codiseñar los contenidos formativos con las mujeres, para garantizar que sean pertinentes y efectivos y que realmente respondan a sus necesidades.
- Proporcionar herramientas digitales para enfrentarse a los procesos judiciales, así como para protegerse de la violencia ejercida a través de medios digitales.
- Seleccionar de manera adecuada a profesionales expertos para impartir estas actividades de formación.
- Invitar a entidades del municipio a colaborar en el diseño de las actividades y a extender la invitación a más mujeres, para generar así un mayor impacto.

## → 2. APLICACIÓN MÓVIL INTEGRAL

Sería conveniente **desarrollar una aplicación móvil que ofrezca a las mujeres de este colectivo una herramienta integral**. Es decir, que les proporcione la información y recursos necesarios para hacer frente a las situaciones de violencia de género, así como un espacio para almacenar la documentación judicial recopilada.

- Esta aplicación debería incluir una serie de funcionalidades diseñadas para brindarles mayor información y apoyo.
- Sería fundamental analizar investigaciones específicas que aborden las experiencias de violencia en grupos de mujeres.
- También habría que conocer las iniciativas actuales, en especial las de la Generalitat de Catalunya y el Institut Català de les Dones, para ver si están trabajando en algo similar.
- Sería necesario, asimismo, contactar con startups, incubadoras, *hubs* tecnológicos, programas de aceleración y otras empresas interesadas en desarrollar el proyecto.
- Y para acabar, habría que buscar financiación participando en convocatorias y solicitando fondos.

# PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

## → 3. DISPOSITIVO ATENPRO

Los servicios públicos deberían **mejorar las funcionalidades del dispositivo ATENPRO**. Entre otras cosas, deberían transformarlo en un accesorio discreto y de uso diario, como una pulsera o un pendiente, que no levante sospechas ni revele que es un dispositivo de ayuda, y que incorpore un botón de pánico.

## → 4. ALIANZAS Y COLABORACIONES

Se sugiere, asimismo, el **establecimiento de alianzas y colaboraciones con empresas de telefonía, instituciones y organismos** que ofrecen servicios de datos móviles y/o préstamos de dispositivos. Se crearían así sinergias que optimizarían el uso de los recursos disponibles.

- Podría crearse, en el servicio municipal CAID, un banco que ofreciera a las mujeres disponer de teléfonos móviles frente a situaciones de violencia en que sus parejas se los rompen o quitan.
- Podría solicitarse a las compañías de telefonía que desarrollen programas de bono social para mujeres en situaciones de violencia de género y con falta de recursos económicos.

# DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

## PARTE 4



Discusión y conclusiones



# DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A lo largo de este estudio se han destacado los **numerosos desafíos a los que se enfrentan las mujeres que han sufrido violencia de género**. Su impacto es tan profundo que sus consecuencias perduran incluso tras haber finalizado el vínculo violento. Estas experiencias limitan sus posibilidades de acceso y uso de las TIC, y el desarrollo de sus habilidades digitales. Ello perpetúa la **situación de brecha digital**.

**El acceso a dispositivos móviles y a internet presenta grandes dificultades** en este colectivo. Esta limitación se atribuye al control extremo ejercido por sus parejas, la destrucción deliberada de dispositivos como forma de coerción y las dificultades económicas para la adquisición de dispositivos o el pago de servicios de datos.

La vigilancia constante a la que se ven sometidas provoca que estas mujeres **se alejen de las TIC**, no por elección propia, sino **como medida de autoprotección** para evitar confrontaciones o violencia adicional. Eliminan, en muchos casos, sus redes sociales o aplicaciones. Eso alarga su dependencia de su agresor, porque las priva de herramientas para la comunicación y para pedir ayuda. **A largo plazo, también afecta a sus habilidades y motivaciones para adquirir mayores competencias digitales**, lo cual impacta en sus posibilidades laborales y de reconstruir sus vidas.

**Recibir formación sobre habilidades digitales se vuelve fundamental** para las mujeres de este colectivo, sobre todo a la hora de enfrentarse a procedimientos judiciales relacionados con sus exparejas violentas. La necesidad de aprender y adaptarse a estas tecnologías agrega una capa

adicional de estrés a un proceso ya de por sí complicado y emocionalmente agotador. Eso sí, recibir dicha formación les permitirá fortalecer su capacidad para gestionar pruebas y documentos legales de manera segura.

Asimismo, **el desarrollo de una aplicación móvil** diseñada para proveerles herramientas e información que facilite su recorrido judicial **emerge como una ayuda tecnológica prometedora**.

Finalmente, cabe destacar que las situaciones que atraviesan estas mujeres son muy delicadas y complejas, por lo que **requieren un acompañamiento cercano y presencial**. Es aquí donde cobra fundamental importancia el trabajo realizado por el servicio municipal CAID, los servicios municipales y las entidades locales, ofreciendo sostén, guía y acompañamiento.

Si bien las propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales son prometedoras e innovadoras, deben complementarse siempre con la intervención humana desde los servicios y entidades, ya que **se requiere de un enfoque integral** que es esencial para empoderar a las mujeres y apoyar su recuperación.

# OTROS

Bibliografía

Agradecimientos

# BIBLIOGRAFÍA

<sup>4</sup> Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya. (2023). Dades sobre violència masclista - 2023. [https://interior.gencat.cat/web/content/home/030\\_arees\\_dactuacio/seguretat/violencia\\_masclista\\_i\\_domestica/estadistica\\_sobre\\_violencia\\_masclista\\_i\\_domestica/dades\\_violencia\\_masclista\\_dones/anys\\_anteriors/anys\\_anteriors/Dades-VM\\_2023.pdf](https://interior.gencat.cat/web/content/home/030_arees_dactuacio/seguretat/violencia_masclista_i_domestica/estadistica_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_violencia_masclista_dones/anys_anteriors/anys_anteriors/Dades-VM_2023.pdf)

<sup>5</sup> Farré, N. (2021). L'Hospitalet: 35 años luchando contra la violencia de género. El Periódico. <https://www.elperiodico.com/es/hospitalet/20211122/hospitalet-atiende-1021-mujeres-violencia-machista-12884677>

<sup>9</sup> Gámez-Guadix, M., Borrajo, E. y Calvete, E. (2018). Abuso, control y violencia en la pareja a través de Internet y los smartphones: Características, evaluación y prevención. Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 39(3), 218-227. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2874>

<sup>10</sup> Gómez Crespo, M. L. y De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

<sup>7</sup> Hidalgo-Ruzzante, N., Gómez Medialdea, P., Bueso-Izquierdo, N., Jiménez González, P., Martín del Moral, E. y Pérez-García, M. (2012). Secuelas cognitivas en mujeres víctimas de violencia de género.

<sup>1</sup> Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

<sup>3</sup> Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es>

<sup>2</sup> Ministerio de Igualdad. Gobierno de España. (2016). Definición de Violencia de Género. [https://www.inmujeres.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02\\_Definicion\\_de\\_violencia\\_de\\_genero.pdf](https://www.inmujeres.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02_Definicion_de_violencia_de_genero.pdf)

<sup>8</sup> Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2023). Brecha digital de género. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/brecha-digital-de-genero-2023.pdf>

<sup>6</sup> Organización Mundial de la Salud. (2021). Violencia contra la mujer. World Health Organization (WHO). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

<sup>11</sup> Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F. J. y Santacreu Fernández, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti.

# AGRADECIMIENTOS

## AUTORÍA

**Agostina Bianchi**, especialista en salud, Science For Change

**Mireia Ros**, especialista en salud, Science For Change

## COORDINACIÓN

**Angie Carrasco**, especialista en innovación social, Fundación Mobile World Capital Barcelona

**Marc Payola**, responsable del Tech4Good Lab, Fundación Mobile World Capital Barcelona

## EDICIÓN Y DISEÑO

**Marta Campo**, editora y correctora

**Manuela Moulian**, diseñadora y maquetadora

## SERVICIOS MUNICIPALES DE L'HOSPITALET

**Mariví Mur**, Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID)

**Marta Boldú**, Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID)

**Raúl Izquierdo**, Sección de Análisis, Prospectiva y Open Data

**Mari Carmen García Calvillo**, Sección de Análisis, Prospectiva y Open Data



### Este informe se debe citar de la siguiente manera:

Mobile World Capital Barcelona, Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. (2025). Estudio cualitativo sobre brechas digitales, 2024. Colectivo: mujeres que han sufrido violencia de género. Barcelona, España

