

Las personas mayores y la brecha digital



Aunque es innegable el avance de la comunicación e información digital, la incorporación masiva de los ciudadanos y ciudadanas a su manejo, su cada vez más imprescindible aplicación en el sector servicios (compras y banca) y los esfuerzos para su implantación en la Administración, no es menos cierto que existen colectivos de población que, por sus características, no han podido subirse al carro de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Nos referimos al colectivo de las personas mayores.

Estas cuestiones son las que se plantearon en [queja 13/1139](#), en la que su compareciente nos expuso que, había solicitado una subvención para prótesis y órtesis dental, convocada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, quien le notificó finalmente una resolución administrativa por la que se desistía su petición, al no haber aportado la documentación preceptiva en el trámite de audiencia.

Esta persona no estaba de acuerdo con la decisión que le había privado de optar a la concesión de la subvención, al entender que el requerimiento le había sido efectuado mediante la publicación en página web y no de forma personal, siendo en su opinión, esta forma de notificación de un trámite administrativo inadmisibles, sobre todo cuando comporta una consecuencia irreversible, como es la de la exclusión.

En su escrito alegaba lo siguiente:

“No habiendo recibido información general del trámite que fui a resolver ante la Administración que en ningún momento me avisa de que siendo mayor de 65 años,

debo conocer perfectamente que tengo que usar una conexión a internet para comprobar en qué me requiere aportar documentos la Administración”.

Tras la investigación de la queja, pudimos constatar que desde un punto de vista formal, la resolución administrativa objeto de la queja era ajustada a derecho, por cuanto que así se establecía en la Orden de convocatoria de estas ayudas. No obstante, a nuestro juicio, el procedimiento seguido por la Administración Autonómica no se acompañaba de una información adecuada para que las personas interesadas supieran que debían consultar periódicamente la página web de la Consejería a fin de conocer los distintos hitos del procedimiento.

Junto a ello, debía considerarse otro factor esencial: el constituido por la llamada brecha digital, particularmente acusada entre determinados sectores de la población, como el de las personas mayores y, especialmente, entre aquellas con recursos económicos escasos y, por tanto, con pocas posibilidades de contar con una conexión particular a internet en su domicilio.

Ya el Defensor del Pueblo Andaluz, en su Informe Especial de noviembre de 2011, referido a [“Las personas mayores y las tecnologías de la información y de la comunicación \(TIC\) en Andalucía”](#), recomendó la necesidad de que los poderes públicos tomaran en consideración la importante brecha digital existente en el colectivo de personas mayores, con objeto de poner en

marcha e impulsar las medidas que permitan su incorporación mayoritaria al uso de las TIC, como medio de facilitar el ejercicio por las mismas de sus derechos constitucionales y estatutarios; así como la necesidad reforzada de prestar atención singular a las personas mayores excluidas de la sociedad de la información y del conocimiento, por encontrarse en una situación de especial dificultad por motivos de pobreza o discapacidad.

Destacando dicho informe que, sin perjuicio de la valoración positiva de las actuaciones desarrolladas en este ámbito por la Comunidad Autónoma de Andalucía y los Ayuntamientos, es preciso realizar un esfuerzo extraordinario para facilitar la inclusión digital de la sociedad andaluza, a la vista de los perjuicios que comporta la exclusión.

Entendemos que, en supuestos como el que analizamos, no es suficiente que la forma de notificación cuente con amparo legal. Es necesario que se facilite el acceso de las personas mayores a la información a través de internet y es igualmente necesario que en los hitos procedimentales que pueden conllevar la exclusión del procedimiento se realice la notificación por otras vías adicionales de comunicación, como pudieran ser sms al teléfono móvil, por correo ordinario o al correo electrónico de la persona solicitante, etc.

Hemos remitido una [Resolución](#) en la queja 13/1139 a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales en ese sentido, encontrándonos a la espera de la respuesta sobre su aceptación.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.3.2.3 Dependencia