

IJDL

International Journal of DIGITAL LAW



Derechos de las personas mayores frente a la Administración Pública digital

Rights of the elderly in front of the digital public administration

Josep Ramon Fuentes Gasó*

I Universidad Rovira i Virgili (Tarragona, España)
josepramon.fuentes@urv.cat
<https://orcid.org/0000-0001-5669-6009>

Jessica Vivas Roso**

II Universidad Central de Venezuela (Caracas, Venezuela)
vivasrosoj@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5530-3434>

Recebido/Received: 24.09.2024 / September 24th, 2024
Aprovado/Approved: 24.10.2024 / October 24th, 2024

Como citar esse artigo/*How to cite this article*: FUENTES GASÓ, Josep Ramon; VIVAS ROSO, Jessica. Derechos de las personas mayores frente a la Administración Pública digital. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 5, n. 2, p. 33-58, maio/ago. 2024. DOI: 10.47975/digital.law.vol.5.n.2.gaso.

- * Profesor Titular de Derecho Administrativo en la Universitat Rovira i Virgili (Tarragona, España). Doctor en derecho (1999) y Licenciado en derecho (1991) por la Universidad Autónoma de Barcelona (Barcelona, España). Miembro del Grupo de Investigación sobre Territorio, ciudadanía y sostenibilidad de la Universidad Rovira i Virgili en el Centro de Estudios en Derecho Ambiental de Tarragona (CEDAT). Participante en diferentes proyectos de investigación del Estado y de la Generalidad de Cataluña, en materia local y ambiental. Ha realizado estancias de investigación en diversos centros, como: Scuola per il perfezionamento del Diritto Amministrativo de la Università degli Studi di Bologna, Italia (1991-1993); Forchungsinstitut für Öffentliche Verwaltung en Speyer, Alemania (1995, 2008); Università degli Studi di Lecce, Italia (2001, 2002, 2005 y 2006); y Université de Paris II. PHANTEON-ASSAS, París, Francia (2004). E-mail: josepramon.fuentes@urv.cat.
- ** Profesora de la Especialización en Derecho Administrativo y de la Especialización en Derecho Constitucional de la Universidad Central de Venezuela (Caracas, Venezuela). Doctora en Derecho por la Universidad de Coruña (Galicia, España), Master en Derecho de la Administración Pública por la Universidad Rovira i Virgili (Tarragona, España), Especialista en Gerencia del Sector Público por la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas, Venezuela). Especialista en Derecho Administrativo por la Universidad Central de Venezuela (Caracas, Venezuela). Miembro de la Asociación Venezolana de Derecho Administrativo y miembro del Centro de Estudios sobre Control Fiscal (CECOFI). E-mail: vivasrosoj@gmail.com.

Resumen: En este trabajo se analiza la incidencia que las tecnologías de la información y la comunicación tienen en las personas mayores de 65 años y cómo éstas pueden convertirse en una amenaza para el disfrute efectivo de sus derechos fundamentales. Asimismo, estudia el impacto que la transformación digital de las administraciones públicas tiene en las personas mayores y cuáles son las acciones que deberán emprenderse para minimizar la brecha digital y aumentar el acercamiento entre las tecnologías de la información y la comunicación y las personas mayores de 65 años.

Palabras claves: derechos fundamentales; envejecimiento activo; administración pública digital; personas mayores; discriminación; exclusión social.

Abstract: This paper analyzes the impact that information and communication technologies have on people over 65 years of age and how they can become a threat to the effective enjoyment of their fundamental rights. It also studies the impact that the digital transformation of public administrations has on the elderly and what actions should be taken to minimize the digital divide and increase the rapprochement between information and communication technologies and people over 65 years of age.

Keywords: fundamental rights; active aging; digital public administration; senior citizens; discrimination; social exclusion.

Sumario: 1 Introducción – 2 Las tecnologías de la información y la comunicación y su incidencia en las personas mayores – 3 Brecha digital como riesgo para el envejecimiento activo – 4 Derechos de las personas mayores frente a la Administración Pública digital – 5 Conclusiones – Referencias

1 Introducción

Las sociedades actuales y futuras se caracterizan por dos elementos: el envejecimiento de la población y el uso — cada vez mayor— de las tecnologías de la información y la comunicación. Cada uno de ellos trae consigo retos y complejidades propias que deben ser atendidas por las distintas instituciones del Estado con miras a minimizar los riesgos de pobreza, desigualdad, brechas y exclusión y garantizar el disfrute efectivo de los derechos fundamentales.¹

Ambas circunstancias cobran especial interés en el Estado español, ya que su población es la segunda que más envejece a escala mundial² y las estimaciones para los próximos años demuestran que en el 2033 las personas de 65 años y más supondrán el 25,2% del total de la población española,³ y que dicha cifra aumentará al 40% en el 2050, convirtiéndose así en el país con la población más envejecida

¹ Vid. *In totum*. FUENTES i GASÓ; Josep Ramon; VIVAS ROSO, Jessica. Transformación digital de las administraciones públicas, brecha digital y envejecimiento activo. En: GIFREU i FONT, Judith (coord.). *El envejecimiento activo como nuevo reto para los gobiernos locales: La construcción jurídica de servicios públicos y espacios amigables para las personas mayores*. Barcelona: Aranzadi, 2024. p. 475-495.

² GONZÁLEZ GARCÍA, Erika; MARTÍNEZ HEREDIA, Nazaret. Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *RES: Revista de Educación Social*, Barcelona, núm. 24, p. 1128. 2017.

³ HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad. En: IZAOLA ARGÜESO, Amaia (coord.), *Actas del VIII Congreso de la Red Española de Política Social: Cuidar la vida, garantizar la inclusión, convivir en diversidad: consensos y retos*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2022. p. 1855-1868.

del mundo.⁴ Adicionalmente, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) han transformado múltiples ámbitos de la vida de las personas. Con el uso generalizado de internet, el aumento de las redes sociales y el reciente auge de la inteligencia artificial han surgido nuevas herramientas digitales para que el ser humano se organice, se comunique, se educa, enseñe y aprenda, cambiando a su vez la sociedad en la que se desenvuelve y las ciudades en las que habitan, transitan y crecen personal y profesionalmente.

Ello cobra especial relevancia en España, país que adelanta un proceso de transformación digital de las administraciones públicas que, por una parte, ha limitado el contacto personal entre los ciudadanos y sus instituciones y, por otra, ha aumentado, cada vez más, el número de trámites y servicios que se solicitan mediante herramientas telemáticas cuando su población mayor de 65 años es migrante digital, es decir, han vivido sin las tecnologías de la información y la comunicación, y ahora se ven en la necesidad de adaptarse a ellas, ya que el diálogo con sus hijos y sus nietos, las fotos, la música, las noticias y muchos trámites de su vida cotidiana —incluyendo los que se realizan ante las distintas administraciones públicas— se están canalizando a través de formatos digitales.⁵

Esta necesidad de adaptarse a las tecnologías de la comunicación y la información se aceleró a partir del año 2020 con la pandemia de Covid-19, cuando el distanciamiento social se convirtió en uno de los mecanismos más seguros para estar “a salvo”.⁶ Ello contribuyó a que se ejerciera una mayor presión en el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación,⁷ evidenciando, entre otras cosas, que tener un buen teléfono móvil no significa que sepamos usarlo y aprovechar todas las oportunidades que nos ofrece.⁸

Ello ha traído como consecuencia que el proceso de adaptación y acercamiento de las personas mayores de 65 años a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación sea lento y tenga dificultades en su implementación, ya que — como indicábamos previamente— la población mayor que actualmente habita en España no creció con las tecnologías de la información y, en muchos casos, desconocen

⁴ VIÑARÁS-ABAD, Mónica; PRETEL-JIMÉNEZ, Marilé; QUESADA-GONZÁLEZ, Carlos. E-commerce, social media and social inclusion A typology of users over 60 years of age in Spain. *Comunicación y Sociedad*, Navarra, vol. 35, núm. 3, pp. 141-142. 2022.

⁵ ETCHEMENDY, Ernestina; CASTILLA, Diana; BAÑOS RIVERA, Rosa María; BOTELLA ARBONA, Cristina. Sistema Mayordomo: la puerta de entrada de nuestros mayores a las nuevas tecnologías. *Ariadna: Cultura, Educación y Tecnología*, Castellón, vol. 1, núm. 1, p. 34. 2013.

⁶ SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital. *Revista Española de la Transparencia*, Madrid, núm. 16, p. 222. 2023.

⁷ CASTILLO RIQUELME, Víctor; CIFUENTES AGUAYO, Edgar; ÓRDENES ÓRDENES, Danitza; GÁTICA PARRA, Josefa. Depresión y aislamiento social en personas mayores, análisis del rol de la participación tecnológica. *Revista de Investigación en Psicología*, Lima, vol. 26, núm. 1, p. 79. 2023.

⁸ DINANT, Inês; SOLA, Ángel. TIC por el envejecimiento activo en Asturias: formación tecnológica para mejorar la calidad de vida de las personas mayores. + *Calidad*, Oviedo, núm. 26, p. 10. 2022.

su funcionamiento,⁹ lo que ha generado situaciones de: amenaza a su integración social; aislamiento — lo que deriva en angustias, depresiones, deterioros cognitivos y de salud—;¹⁰ poco o ningún acceso a recursos disponibles de utilidad lúdica, deportiva o de salud, como por ejemplo vídeos de actividad física y juegos para el fortalecimiento de la memoria;¹¹ así como limitaciones en el acceso a cada vez más servicios públicos, con la consecuente merma en el disfrute de los derechos sociales de este grupo de personas.¹²

Por ello, este trabajo analiza la incidencia que las tecnologías de la información y la comunicación tienen en las personas mayores de 65 años y cómo éstas pueden convertirse en una amenaza para el disfrute efectivo de sus derechos fundamentales. Asimismo, estudia el impacto que la transformación digital de las administraciones públicas tiene en las personas mayores y cuáles son las acciones que deberán emprenderse para minimizar la brecha digital y aumentar el acercamiento entre las tecnologías de la información y la comunicación y las personas mayores de 65 años.

2 Las tecnologías de la información y la comunicación y su incidencia en las personas mayores

La aparición de las tecnologías de la información y la comunicación ha traído como consecuencia una mejora sustancial de la calidad de vida de las personas y ha dado paso al surgimiento de nuevas realidades como la telemedicina, el teletrabajo, las plataformas digitales, las videoconferencias o el comercio electrónico. Asimismo, ha eliminado muchas de las barreras de la comunicación y ha simplificado en buena medida nuestras actividades cotidianas.

Según explican Agudo Prado et al., el acceso a los ordenadores y a internet contribuye al desarrollo de nuevos lazos sociales y abre nuevas ventanas de conexión con el resto del mundo, dándole a las personas acceso permanente a la cultura y a la educación e implicándolas en actividades de cooperación social.¹³ Por otra parte, evita el distanciamiento generacional entre los distintos grupos poblacionales,

⁹ GONZÁLEZ OÑATE, Cristina, y FANJUL PEYRÓ, Carlos. Aplicaciones móviles para personas mayores: un estudio sobre su estrategia actual. *Aula Abierta*, Oviedo, vol. 47, núm. 1, p. 108. 2018.

¹⁰ BUNBURY BUSTILLO, Eva; PÉREZ CALLE, Ricardo Diego; OSUNA ACEDO, Sara. Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad. *Vivat Academia*, Madrid, núm. 155, p. 190. 2022.

¹¹ BUNBURY BUSTILLO, Eva; PÉREZ CALLE, Ricardo Diego; OSUNA ACEDO, Sara. Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad, *op. cit.*, p. 190.

¹² HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad, *op. cit.*, p. 1855.

¹³ AGUDO PRADO, Susana; PASCUAL SEVILLANO, María Ángeles; FOMBONA CADAVIECO, Javier. Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Solihul, núm. 39, p. 195. 2012.

pero, muy especialmente, contribuye a que las personas mayores no se sientan desplazadas en el mundo actual.¹⁴

Concretamente, respecto de las personas mayores, tal como afirman Casado Muñoz et al., su participación activa en entornos tecnológicos contribuye a la mejora de su salud y su calidad de vida, y esto es debido a que: 1) se favorece la autonomía y la creatividad; 2) se crean nuevas redes de interacción con otras personas y con ello se evita el aislamiento y la soledad no deseados; 3) se posibilita el acceso a servicios de salud, culturales y educativos, entre otros, de forma remota; 4) se disminuyen los problemas relacionados con la salud mental, ya que las personas mayores que se involucran en entornos tecnológicos demuestran más integración y participación social; y 5) la actividad social a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación no es incompatible con la actividad social presencial.¹⁵

La incorporación de las personas mayores en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación contribuye al envejecimiento activo, término que ha sido definido por la Organización Mundial de la Salud¹⁶ como aquel proceso que busca optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad de las personas mayores con la finalidad de mejorar su calidad de vida a medida que envejecen. Es un proceso que abarca — además de los aspectos mencionados— la participación de este grupo poblacional en la sociedad y su integración social, entendiendo que el envejecimiento es parte del proceso de desarrollo de toda persona en el que se cuenta con los mismos derechos a la cultura, al ocio, a la integración social, a la salud, a la participación ciudadana, entre otros.

Las tecnologías de la información y la comunicación facilitan, en cualquier persona, su desarrollo personal y social, pero en las personas mayores optimizan su calidad de vida en el ámbito técnico, económico, político y cultural.¹⁷ Adicionalmente, contribuyen a crear un entorno rico en estímulos que aumenta las posibilidades de contar con un estado de salud sano física, emocional y psicosocialmente.¹⁸

¹⁴ AGUDO PRADO, Susana; PASCUAL SEVILLANO, María Ángeles; FOMBONA CADAVIECO, Javier. Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores, *op. cit.*, p. 195.

¹⁵ CASADO MUÑOZ, Raquel; LEZCANO BARBERO, Fernando; RODRÍGUEZ CONDE, María José. Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo. *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, Solihul, núm. 45, p. 38. 2015.

¹⁶ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Envejecimiento activo: un marco político. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, Barcelona, vol. 37, núm. 2, p. 79. 2002.

¹⁷ CRUZ-DÍAZ, Rocío; ORDÓÑEZ-SIERRA, Rosario; ROMÁN GARCÍA, Sara; PAVÓN RABASCO, Francisco. Buenas prácticas que desarrollan la competencia mediática en entornos socioeducativos. En: FUENTE COBO, Carmen; GARCÍA GALERA, María del Carmen; CAMILLI TRUJILLO, Celia Rosa (coords.), *La educación mediática en España: artículos seleccionados*. Madrid, Universitas, 2018. p. 330.

¹⁸ CRUZ-DÍAZ, Rocío; REBOLLEDO GÁMEZ, Teresa. Herramientas tecnológicas y colaboración con terapias alternativas: el profesional de la educación social ante el envejecimiento y la discapacidad intelectual. En: ROIG VILA, Rosabel (coord.), *Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Barcelona, Ediciones Octaedro, 2016. p. 307.

Ahora bien, ese acercamiento entre las personas mayores y las herramientas digitales no se logra “por arte de magia” o “de la noche a la mañana”. Crear un entorno digital que resulte estimulante para las personas mayores de 65 años y que les permita incorporarse activamente en el mismo pasa por realizar un adecuado análisis de la información que se les facilita y diseñar políticas dirigidas a lograr un entorno adaptado a sus necesidades.¹⁹

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación pone a prueba la posibilidad de adaptación de las personas mayores, que generalmente se perciben como ajenas al entorno digital. De hecho, como afirman Castillo Riquelme et al., las personas mayores representan uno de los grupos poblacionales con menor integración a la esfera digital, aun cuando las políticas públicas elaboradas por los Estados han promovido el uso de ordenadores y otros dispositivos móviles.²⁰ Por ello, debe procurarse que cuenten con un entorno rico en estímulos, en el que se incorporen las nuevas tecnologías como un elemento que contribuye a la mejora de la calidad de vida de este grupo poblacional.²¹

Además, es necesario desarrollar estrategias de acción y políticas públicas que permitan comprender que el envejecimiento es una etapa más de la vida de las personas, en la que continúa el proceso de aprendizaje, de crecimiento y enriquecimiento personal,²² donde se debe eliminar las barreras en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, simplificando su uso y haciéndolo universal,²³ con miras a lograr una mayor interacción social y mejorar la calidad de vida de este grupo de personas..

3 Brecha digital como riesgo para el envejecimiento activo

Según explican Sunkel y Ullmann, el concepto de brecha digital se utilizó por primera vez en los años noventa para hacer referencia a la distancia que se estaba creando entre los países, los grupos sociales y las personas que tenían acceso a las tecnologías digitales y los que no lo tenían.²⁴ Se trataba de una nueva desigualdad social que estaba íntimamente relacionada con problemas estructurales de la

¹⁹ AGUDO PRADO, Susana; PASCUAL SEVILLANO, María Ángeles; FOMBONA CADAVIECO, Javier. Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores, *op. cit.*, p. 194.

²⁰ CASTILLO RIQUELME, Víctor; CIFUENTES AGUAYO, Edgar; ÓRDENES ÓRDENES, Danitza; GÁTICA PARRA, Josefa. Depresión y aislamiento social en personas mayores, análisis del rol de la participación tecnológica, *op. cit.*, p. 80.

²¹ SÁNCHEZ FUENTES, David; EIZMENDI LORIZ, Gorka; AZCOITIA ARRECHE, José Miguel. Envejecimiento y nuevas tecnologías. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, Barcelona, vol. 41, núm. 2, p. 57. 2006.

²² AGUDO PRADO, Susana; PASCUAL SEVILLANO, María Ángeles; FOMBONA CADAVIECO, Javier. Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores, *op. cit.*, p. 194.

²³ SÁNCHEZ FUENTES, David; EIZMENDI LORIZ, Gorka; AZCOITIA ARRECHE, José Miguel. Envejecimiento y nuevas tecnologías, *op. cit.*, p. 58.

²⁴ SUNKEL, Guillermo; ULLMANN, Heidi. Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL*, Vitacura, núm. 127, p. 247. 2019.

sociedad mundial, tales como la pobreza, la exclusión, el desempleo, la precarización del trabajo o la inequidad en la distribución de la riqueza, entre otros.²⁵

Para Fernández Campomanes y Fueyo Gutiérrez, el concepto de brecha digital ha existido de forma paralela al de sociedad de la información y lo definen como “las diferencias entre quienes están conectados y conectadas y quienes no lo están”;²⁶ una diferencia que crea fracturas entre los distintos grupos sociales y/o etarios y que debe considerar los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica de las personas.²⁷

Ahora bien, existen distintas maneras de analizar y estudiar la brecha digital. Así, por ejemplo, González García y Martínez Heredia hacen referencia a dos tipos de brecha digital, la primaria y la secundaria, entendiendo que la brecha digital primaria se relaciona con la desigualdad en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación entre ricos y pobres y que la secundaria se refiere a la desigualdad de competencias y habilidades al acceso de las nuevas tecnologías²⁸. Mientras que Arias Fernández et al.,²⁹ Villarejo Ramos et al.,³⁰ Fernández Campomanes y Fueyo Gutiérrez³¹ y Gómez Navarro et al.,³² entre otros, analizan la brecha digital desde tres niveles: el primero sería el acceso; el segundo, el uso; y el tercero, la apropiación o calidad en el uso.

La brecha digital en el acceso se centra en los obstáculos para acceder a la red, que puede comprender dificultades económicas o de formación y conocimientos.³³ De acuerdo con Gómez Navarro et al., son varios elementos los que se pueden analizar desde el punto de vista del acceso. Entre ellos se encuentran: en primer

²⁵ GÓMEZ NAVARRO, Dulce Angélica; ALVARADO LÓPEZ, Raúl Arturo; MARTÍNEZ DOMÍNGUEZ, Marlen; DÍAZ DE LEÓN CASTAÑEDA, Christian. La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, Ciudad de México, vol. 6, núm. 16, p. 48. 2018.

²⁶ FERNÁNDEZ CAMPOMANES, María; FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina. Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia de las redes sociales en la calidad de vida. *Revista Mediterránea de Comunicación*, Alicante, vol. 5, núm. 1, p. 159. 2014.

²⁷ SEVILLA CARO, Maricela; SALGADO SOTO, María del Consuelo; OSUNA MILLÁN, Nora del Carmen. Envejecimiento activo. Las TIC en la vida del adulto mayor. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Guadalajara, vol. 6, núm. 11, p. 577. 2015.

²⁸ GONZÁLEZ GARCÍA, Erika; MARTÍNEZ HEREDIA, Nazaret. Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados, *op. cit.*, p. 1131.

²⁹ ARIAS FERNÁNDEZ, Enrique; LIRIO CASTRO, Juan; ALONSO GONZÁLEZ, David; HERRANZ AGUAYO, Inmaculada. Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa comunitaria. *Prisma Social: Revista de Investigación Social*, Madrid, núm. 21, p. 284. 2018.

³⁰ VILLAREJO RAMOS, Ángel Francisco; RONDÁN CATALUÑA, Francisco Javier; REVILLA-CAMACHO, María Ángeles. Tipología de compradores online mayores de 55 años. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Bogotá, vol. 26, núm. 59, p. 62. 2016.

³¹ FERNÁNDEZ CAMPOMANES, María; FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina. Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia de las redes sociales en la calidad de vida, *op. cit.*, p. 160.

³² GÓMEZ NAVARRO, Dulce Angélica; ALVARADO LÓPEZ, Raúl Arturo; MARTÍNEZ DOMÍNGUEZ, Marlen; DÍAZ DE LEÓN CASTAÑEDA, Christian. La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México, *op. cit.*, p. 49

³³ RAGNEDDA, Massimo. *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Nueva York: Routledge, 2017. p. 15.

lugar, el acceso motivacional, es decir, el interés o no de las personas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En este tipo de acceso pueden influir factores sociales, culturales, mentales y psicológicos; en segundo lugar, el acceso físico o material relacionado con la disponibilidad de instrumentos y herramientas (hardware, software, aplicaciones y/o servicio de internet, entre otros); y, por último, el acceso a la alfabetización digital, es decir, contar con conocimientos y/o formación para adquirir habilidades digitales.³⁴

Respecto a la brecha digital de uso, Fernández Campomanes y Fueyo Gutiérrez³⁵ explican que se trata de un concepto amplio y complejo que estudia cómo personas que se encuentran en igualdad de condiciones respecto del acceso aprovechan, en mayor o menor medida, las posibilidades que les ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación. Es decir, este componente analiza en qué medida —frecuencia de uso— y para qué las personas hacen uso de las herramientas digitales. Generalmente, el análisis de este tipo de brecha digital se realiza mediante la comparación de los usuarios ocasionales con los usuarios habituales de las herramientas tecnológicas.³⁶

En cuanto a la apropiación o calidad en el uso, nos referimos al grado de control y elección que posee la persona sobre las herramientas digitales y los contenidos a los que accede.³⁷ En este nivel, se incluyen los usos avanzados, es decir, cuando la persona accede a herramientas complejas que le proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación.³⁸

Las personas mayores de 65 años son un colectivo que se encuentra en riesgo de verse afectado por los distintos niveles y manifestaciones de la brecha digital, y dicho riesgo surge principalmente por el hecho que se trata de un grupo poblacional que nació y creció en una época donde no se habían desarrollado o apenas estaban surgiendo las tecnologías de la información y la comunicación —son inmigrantes digitales—, y aun cuando la mencionada brecha digital disminuirá en la medida que los adultos de hoy —nativos digitales— se conviertan en las personas mayores del mañana, la distancia y el desconocimiento de las personas de más de 65 años hoy día respecto de las tecnologías de la información y la comunicación es un hecho real.³⁹

³⁴ GÓMEZ NAVARRO, Dulce Angélica; ALVARADO LÓPEZ, Raúl Arturo; MARTÍNEZ DOMÍNGUEZ, Marlen; DÍAZ DE LEÓN CASTAÑEDA, Christian. La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México, *op. cit.*, p. 49

³⁵ FERNÁNDEZ CAMPOMANES, María; FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina. Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia de las redes sociales en la calidad de vida, *op. cit.*, p. 160.

³⁶ RAGNEDDA, Massimo. *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*, *op. cit.*, p. 15.

³⁷ GÓMEZ NAVARRO, Dulce Angélica; ALVARADO LÓPEZ, Raúl Arturo; MARTÍNEZ DOMÍNGUEZ, Marlen; DÍAZ DE LEÓN CASTAÑEDA, Christian. La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México, *op. cit.*, p. 49

³⁸ RAGNEDDA, Massimo. *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*, *op. cit.*, p. 15.

³⁹ PERAL PERAL, Begoña; VILLAREJO RAMOS, Ángel Francisco; ARENAS GAITÁN, Jorge. Descifrando la brecha digital de los mayores. *Panorama Social*, Madrid, núm. 25, p. 78. 2017.

Generalmente, la brecha digital de las personas mayores se centra en la falta de competencias digitales, lo que las lleva a mantenerse al margen en el acceso, uso y apropiación de las nuevas tecnologías modernas.⁴⁰ Esta exclusión social, que deriva del distanciamiento o desvinculación con las tecnologías de la información y la comunicación, puede generar situaciones complejas de aislamiento, soledad no deseada y/o desintegración social.⁴¹

Como explica Olarte Encabo, la exclusión social, entendida como el proceso de separación de las personas y grupos sociales respecto de la sociedad y las oportunidades económicas, sociales, políticas, culturales y laborales a las que tienen derecho, se proyecta respecto de las tecnologías de la información y la comunicación cuando el sujeto o grupo de sujetos no tienen acceso a estas.⁴² De allí que la exclusión digital se configure como un factor de desinformación y de disminución de oportunidades personales, lo que, en el caso de las personas mayores de 65 años, recobra especial importancia porque si no son capaces de responder a las exigencias sociales que derivan de las nuevas tecnologías puede romperse su vínculo con la sociedad.

Adicionalmente, no debemos olvidar que muchos países europeos han adelantado un proceso de digitalización y/o transformación digital como medio de reestructuración del estado del bienestar, y esta circunstancia, en el caso de las personas mayores de 65 años, ha generado que el acceso a los servicios de bienestar se deteriore. Tal como afirman Alexopoulou y Åström, el contacto entre los servicios de bienestar y los ciudadanos ha pasado de la comunicación interpersonal a la comunicación a través de plataformas en línea y ello ha generado que las personas que no tienen competencias digitales adecuadas no reciban los servicios de bienestar a los que tienen derecho.⁴³

Arias Fernández et al., en el año 2017, realizaron un estudio sobre la brecha digital de las personas mayores entre 65 y 74 años en la UE y observaron que el 59%, en algún momento de su vida, ha utilizado un ordenador; que el 52% lo utilizó al menos una vez en el año del estudio, y que el 40% señaló no haber usado nunca un ordenador, lo que evidencia la gran brecha digital que existía en la UE para dicho año.⁴⁴

⁴⁰ HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad, *op. cit.*, p. 1857.

⁴¹ OLARTE ENCABO, Sofía. Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, Sevilla, núm. 138, p. 292. 2017.

⁴² OLARTE ENCABO, Sofía. Brecha digital, pobreza y exclusión social, *op. cit.*, p. 296.

⁴³ ALEXOPOULOU, Sofía; ÅSTRÖM, Joachim. (2022). How the Responsibility of Digital Support for Older People is Allocated? The Swedish Welfare System at the Crossroads. *Research on Ageing and Social Policy: (RASP)*, Barcelona, vol. 10, núm. 1, p. 52. 2022.

⁴⁴ ARIAS FERNÁNDEZ, Enrique; LIRIO CASTRO, Juan; ALONSO GONZÁLEZ, David; HERRANZ AGUAYO, Inmaculada. Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa comunitaria, *op. cit.*, p. 291.

Respecto de España, el estudio señala que para el año 2017, el 36% de las personas mayores entre 65 y 74 años había utilizado un ordenador en los últimos tres meses, porcentaje muy por debajo de la media europea, y que el 54% de personas mayores nunca lo había usado. Lo que permite concluir que la población mayor española cuenta con un bajo nivel en competencias digitales con respecto al resto de países europeos.⁴⁵

Por otra parte, González Oñate et al., en el año 2015, compararon la relación de las personas mayores de 65 años de Reino Unido y España con las tecnologías de la información y la comunicación y concluyeron que muchas personas de este grupo poblacional se muestran reacias al uso de las nuevas tecnologías porque introducir su información personal en las páginas web les genera intranquilidad.⁴⁶ Sin embargo, este temor desaparece en cuanto descubren cuánto las tecnologías de la información y la comunicación pueden mejorar su calidad de vida.⁴⁷

De allí que la brecha digital no solo constituye un riesgo para el envejecimiento activo, sino que también lo es para el efectivo disfrute de los derechos sociales de las personas mayores al impedir y/o dificultar el acceso a los servicios de bienestar. Por ello, debe trabajarse en la reducción y/o eliminación de la mencionada brecha como mecanismo para reducir la vulnerabilidad y evitar el aislamiento de las personas mayores.⁴⁸

Para ello, es necesario no solamente mejorar el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y la comunicación, sino, además, dotarlas de los conocimientos, herramientas y habilidades imprescindibles para que puedan comunicarse, opinar y construir conocimiento en la red. La inclusión de los mayores a las tecnologías de la información y la comunicación pasa por confiar en la red y mejorar la experiencia del usuario frente a las mismas.

Todo ello implicará que los mayores puedan desarrollar sus capacidades y habilidades cognitivas necesarias para enfrentarse a aplicaciones tecnológicas más complejas y útiles, como la banca electrónica, los servicios sociales y de salud, los trámites con las administraciones

⁴⁵ ARIAS FERNÁNDEZ, Enrique; LIRIO CASTRO, Juan; ALONSO GONZÁLEZ, David; HERRANZ AGUAYO, Inmaculada. Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa comunitaria, *op. cit.*, p. 292.

⁴⁶ GONZÁLEZ OÑATE, Cristina; FANJUL PEYRÓ, Carlos; CABEZUELO-LORENZO, Francisco. Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Solihul, núm. 45, p. 27. 2015.

⁴⁷ ÁVILA-RODRÍGUEZ DE MIER, Belén; MARTÍN GARCÍA, Noemi. La frecuencia del uso de internet como determinante de la vulnerabilidad entre la población sénior: usuario habitual vs. no usuario habitual. *Revista Mediterránea de Comunicación*, Alicante, vol. 10, núm. 1, p. 16. 2019.

⁴⁸ BUNBURY BUSTILLO, Eva; PÉREZ CALLE, Ricardo Diego; OSUNA ACEDO, Sara. Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad, *op. cit.*, p. 178.

públicas, la consecución de información o la adquisición de productos y servicios, entre otros.⁴⁹

4 Derechos de las personas mayores frente a la Administración Pública digital

Como hemos indicado previamente, las tecnologías de la información y la comunicación se utilizan hoy día en casi todas las facetas del ser humano, y la relación de este con las instituciones públicas no escapa de la influencia de las nuevas tecnologías. Dentro del sector público, estos instrumentos han servido para mejorar la prestación de los servicios, facilitar las relaciones con las personas e incluso entre administraciones públicas, haciendo que, en buena medida, la comunicación sea rápida, transparente, eficiente y participativa.⁵⁰

La transformación digital de las instituciones públicas implica incorporar las tecnologías de la información y la comunicación en las distintas actividades de gestión, planificación y administración con miras a mejorar los servicios y la información ofrecida a las personas y organizaciones y a facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.⁵¹

De acuerdo con Maldonado Meléndez, una de las razones que ha influido en el uso de los medios electrónicos y la automatización de los procesos es la capacidad que tienen estas tecnologías de permitir una interacción inmediata entre el Estado y las personas.⁵² Los cambios que se han producido en los distintos órganos y entes públicos a partir de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación han generado, además, la transformación de viejos paradigmas y han impulsado nuevas formas de relacionamiento entre los distintos sujetos.⁵³

Así, hemos vivido un proceso de transformación digital, que no es otra cosa que la integración de las tecnologías en las distintas áreas, procedimientos y niveles de las administraciones públicas “cambiando la forma en la que operan y se relacionan

⁴⁹ PERAL PERAL, Begoña; VILLAREJO RAMOS, Ángel Francisco; ARENAS GAITÁN, Jorge. Descifrando la brecha digital de los mayores, *op. cit.*, p. 78.

⁵⁰ CERRILLO MARTÍNEZ, Agustí. La regulación de la administración electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona. *Anuario del Gobierno Local*, Barcelona, núm. 1, p. 178. 2006.

⁵¹ SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital, *op. cit.*, p. 220.

⁵² MALDONADO MELÉNDEZ, Mirko. Del gobierno electrónico a la administración digital: las transformaciones digitales en Iberoamérica. *Anuario de la Red Eurolatinoamericana de Buen Gobierno y Buena Administración*, Buenos Aires, núm. 3, p. 3. 2023. Disponible en: <<https://ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Has h=ea8464e399a5e99ac727fc8f1b77540f>>. Consultado el: 15 de agosto de 2024.

⁵³ CASTILLO BLANCO, Federico. El tránsito a una administración digital y robotizada: el necesario cambio del modelo de administración y empleo público. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*, Granada, núm. 19, p. 28. 2021.

con el ciudadano, reelaborando procedimientos, servicios digitales y estrategias amigables para el ciudadano”.⁵⁴

Este proceso, tal como afirma Sobrino García requiere, entre otras cosas, un tráfico y tratamiento masivo de datos e información que genera sobre las distintas administraciones públicas un sinnúmero de retos entre los se encuentran: la reutilización de la información pública; el tratamiento de los datos personales y el respeto de la privacidad de las personas, la inclusión de grupos vulnerables, la participación ciudadana, entre otros.⁵⁵

Es un proceso que ha requerido la creación de un marco normativo que permita su implementación, así como la reformulación de los procedimientos y las organizaciones, garantizando seguridad jurídica y el ejercicio de los derechos y deberes de las personas.⁵⁶

En España, el proceso de transformación digital de las instituciones públicas comenzó con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que incorporó la obligación que las administraciones públicas “impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos” en su actuación diaria (artículo 45).

Seguidamente, encontramos la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que, en palabras de Cotino Hueso, se configuró como un verdadero salto hacia adelante “que miró al horizonte de la Administración, pero también la perspectiva de la ciudadanía”⁵⁷ y, de acuerdo con Rando Burgos:

[J]ustifica su promulgación en la creación de un marco jurídico que facilite la extensión y utilización de estas tecnologías, con el reto principal de la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para la sociedad en general y para la Administración en particular, de generar la confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización.⁵⁸

⁵⁴ MALDONADO MELÉNDEZ, Mirko. Del gobierno electrónico a la administración digital: las transformaciones digitales en Iberoamérica, *op. cit.*, p. 4.

⁵⁵ SOBRINO GARCÍA, Itziar. Las ‘smart cities’ y la inteligencia artificial. Nuevos retos de las administraciones públicas en la gobernanza inteligente. En: SOBRINO GARCÍA, Itziar (coord.), *Justicia, administración y derecho: nuevos retos del derecho en el siglo XXI*. Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi, 2021, p. 160.

⁵⁶ CERRILLO MARTÍNEZ, Agustí. La regulación de la administración electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona, *op. cit.*, p. 179.

⁵⁷ COTINO HUESO, Lorenzo. El nuevo reglamento de Administración electrónica, que no innova en tiempos de transformación digital. *Revista Catalana de Dret Públic*, Barcelona, núm. 63, p. 120. 2021.

⁵⁸ RANDO BURGOS, Esther. Nuevos retos en la Administración del siglo XXI: digitalización, inteligencia artificial y transformación administrativa. Disponible en: <<https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1514543>>. Consultado el: 30 de agosto de 2024.

En efecto, esta Ley permitió dar los primeros pasos en la creación de páginas web institucionales y sedes electrónicas, impulsando, además, los certificados de firma electrónica, el DNI electrónico y el expediente electrónico.⁵⁹

Posteriormente, se aprueban la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que, de acuerdo con Martínez Gutiérrez, insertan en el corazón del ordenamiento jurídico español el modelo de administración electrónica.⁶⁰ Estas leyes, entre otras cosas, reconocieron el derecho a comunicarse a través de un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración, así como el derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos. Adicionalmente, reguló los sistemas de identificación y firma electrónica, la representación del interesado y los registros electrónicos de apoderamientos.⁶¹

Con este marco normativo como referencia, los distintos órganos y entes del sector público iniciaron los procesos de adecuación de sus plataformas y procesos a la era digital. Sin embargo, no se trata de un proceso exento de baches, retrasos e inconvenientes, sobre todo si lo vemos desde la mirada de las personas mayores de 65 años. En efecto, aun cuando los distintos servicios telemáticos que ofrecen las administraciones públicas se han extendido de manera regular entre la población, el uso que las personas mayores de 65 años realizan de la administración electrónica sigue siendo muy limitado.⁶²

Por ejemplo, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) correspondientes al año 2023, solo el 37,5% de las personas entre 65 y 74 años han mantenido algún contacto o interacción con la Administración en los últimos 12 meses. El 27,5% la han utilizado para obtener información oficial de páginas web de la Administración, enviar formularios cumplimentados online como el pago de impuestos y la solicitud de citas médicas (26,5%), así como para descargar formularios oficiales (21,1%).⁶³

⁵⁹ BALLESTER ESPINOSA, Adrián. La transformación digital forzosa en la Administración Pública: cómo la tecnología ayudará en un futuro cercano a los gobiernos en la toma de decisiones. *Telos: Cuadernos de Comunicación e Innovación*, Madrid, núm. 117, p. 147. 2021.

⁶⁰ MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. Elementos para la configuración de la administración digital. *Revista de Derecho Administrativo*, Lima, núm. 20, p. 214. 2021.

⁶¹ HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad. *op. cit.*, p. 1856-1857. Martínez Gutiérrez cuestiona que se haya regulado de forma separada los distintos aspectos que intervienen en el proceso de transformación digital de las administraciones públicas. Para el autor, ambas normas regulan de forma separada aspectos que se encuentran íntimamente relacionados como la sede y el registro electrónico, cuando, con el estado de avance de la administración electrónica que derivaba de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se hubiese esperado una mejor regulación legal. *Vid.* MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. Elementos para la configuración de la administración digital, *op. cit.*, p. 214.

⁶² SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital, *op. cit.*, p. 218.

⁶³ SANZ, Elena. La brecha digital en los mayores: solo un 37,5% interactúa con la administración electrónica. Disponible en: <<https://theconversation.com/la-brecha-digital-en-los-mayores-solo-un-37-5-interactua-con-la-administracion-electronica-222315>>. Consultado el: 30 de agosto de 2024.

Por otro lado, un 11,2% de los usuarios entre 65 y 74 años afirmaron que no enviaron algunos de los formularios previamente mencionados a través de Internet, a pesar de tener la necesidad de presentar tales documentos.

Otro estudio realizado por el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, en el año 2021, evidenció que un 60% de las personas con más de 64 años utiliza los sistemas de identificación digital para realizar algún tipo de consulta, proceso o gestión administrativa (declaración de la renta, consultar notificaciones o comunicaciones, realizar pagos telemáticos, etc.). Se trata de un porcentaje menor que el de usuarios con edades entre los 24 y los 35 años, donde el porcentaje asciende al 87%.⁶⁴

Y un tercer estudio elaborado por el Real Patronato sobre Discapacidad en el año 2017 daba cuenta de que las personas mayores de 65 años encontraban dificultades para consultar su Cl@ve PIN, dado que solo contaban con un tiempo de seguridad de 10 minutos para acceder al trámite y en muchas ocasiones algunos de los usuarios han tenido que realizar varias veces la operación, al haber superado los 10 minutos previstos para realizar la consulta.⁶⁵

Los datos parecen evidenciar que, a pesar de los avances de las administraciones públicas frente a la era digital, no existe una incorporación efectiva y positiva de las personas entre 65 y 74 años en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, lo que les afecta no solo la realización de los trámites *online*, sino el acceso a servicios públicos o a las prestaciones económicas de la seguridad social.

De acuerdo con Sánchez-Valle et al.⁶⁶ son diversos los motivos que pueden impedir el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y la comunicación y a las plataformas electrónicas de las administraciones públicas, entre los que se pueden mencionar: en primer lugar, no disponer de un ordenador o dispositivo que les permita el acceso a internet; en segundo lugar, el diseño de las páginas web de las administraciones públicas es complejo, o con una navegabilidad y usabilidad poco intuitivas; y por último, la falta de confianza en los trámites en línea.⁶⁷

Estas circunstancias han generado que, a la par de una normativa que promueva la transformación digital de las administraciones públicas, también se haya desarrollado un marco jurídico que permita facilitar y mejorar el acceso de las personas mayores a las nuevas tecnologías. Entre ellas podemos mencionar:

⁶⁴ OBSERVATORIO NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. *Estudio sobre digitalización de la Administración*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021. p. 6.

⁶⁵ REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD. *Estudio de accesibilidad de los trámites con la Administración Pública en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2017. p. 47.

⁶⁶ SÁNCHEZ-VALLE, María; VINARÁS ABAD, Mónica; LLORENTE-BARROSO, Carmen. Empowering the Elderly and Promoting Active Ageing Through the Internet: The Benefit of e-inclusion Programmes. In: WITHIN KOLLAK, Ingrid (ed.), *Safe at Home with Assistive Technology*. Cham: Springer International Publishing, 2017. p. 99.

⁶⁷ SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital, *op. cit.*, p. 223.

1. La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, cuya disposición adicional quinta establecía que las administraciones públicas debían adoptar las medidas necesarias para que la información disponible en sus páginas web pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. El plazo de adecuación vencía el 31 de diciembre de 2005.⁶⁸
2. El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. En su disposición adicional segunda establece que las personas mayores tendrán prioridad en el acceso a iniciativas, programas y acciones de infoinclusión y de extensión de la sociedad de la información que desarrollen las administraciones públicas.
3. La Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, que prevé que los medios electrónicos que utilicen los órganos y entes del sector público deberán ser accesibles para las personas con discapacidad de acuerdo con las normas técnicas existentes en la materia. Además, deberán adoptar las medidas adecuadas para permitir que los documentos destinados a personas con discapacidad estén disponibles en formatos que tengan en cuenta las posibilidades de reutilización por parte de dichas personas (artículo 5.8).
4. La Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, en su disposición adicional undécima prevé que las administraciones públicas promoverán el impulso, el desarrollo y la aplicación de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad y diseño para todos, en todos los elementos y procesos basados en las nuevas tecnologías de la sociedad de la información.
5. El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que en su artículo 5 establece que las medidas contenidas en la Ley para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas se aplicarán en los siguientes ámbitos: a) Telecomunicaciones y sociedad de la información, b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y

⁶⁸ Esta disposición fue derogada por la disposición derogatoria única c) de la Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.

edificación, c) Transportes, d) Bienes y servicios a disposición del público, e) Relaciones con las Administraciones públicas, f) Administración de justicia, g) Participación en la vida pública y en los procesos electorales, h) Patrimonio cultural, y; i) Empleo.

6. El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. Su artículo 5 prevé que las entidades incluidas en su ámbito de aplicación⁶⁹ deberán contar con sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que sean accesibles para sus personas usuarias, especialmente para las personas mayores y personas con discapacidad, de forma tal que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. De igual forma dispone que la accesibilidad deberá ser considerada en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles, debiendo, en la medida de sus posibilidades, aumentar la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

Este marco normativo tiene como finalidad permitirles a las administraciones públicas afrontar los retos que derivan de sus procesos de transformación digital para garantizar los derechos de las personas mayores de 65. Respecto de dichos derechos, presentamos algunas consideraciones que deben ser tomadas en todo momento por las administraciones públicas en sus procesos de transformación y digitalización:

4.1 No discriminación

La transformación digital de las administraciones públicas puede generar procesos de exclusión y/o aislamiento respecto de los diferentes bienes y servicios que ofrecen los órganos y entes públicos. Las razones para dicha exclusión pueden derivar de diferentes motivos: falta de confianza; falta de conocimientos o información necesaria sobre el funcionamiento de los trámites, pasos a seguir y requisitos requeridos; carencia de dispositivos electrónicos necesarios para la realización del trámite (computadora o teléfono móvil inteligente); carencia o deficiencias en el servicio de internet; entre otros.

En este punto, es necesario recordar las palabras de Caballero Álvarez, quien afirma que a partir de la pandemia de Covid-19 han surgido “nuevas pobreza”,

⁶⁹ De acuerdo con el artículo 2, el ámbito subjetivo de aplicación comprende: la Administración General del Estado; las administraciones de las comunidades autónomas; las entidades que integran la Administración Local; el sector público institucional, en los términos establecidos en el artículo 2.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas; las asociaciones constituidas por las administraciones, entes, organismos y entidades que integran el sector público; y la Administración de Justicia.

como, por ejemplo, las relacionadas con la brecha digital, y es que “[h]ay familias que no son pobres en el sentido tradicional de la expresión pero que solo tienen un ordenador para todos los miembros de la familia, que tienen que compartir simultáneamente para trabajar y estudiar. Tenemos que añadir un nuevo esfuerzo y nuevas consideraciones”.⁷⁰

En un entorno tecnológico ajeno y no natural para las personas mayores de 65 años, éstas son expuestas a situaciones de vulnerabilidad por parte de las administraciones públicas, más aún cuando los portales web y aplicaciones móviles no atienden a estándares de accesibilidad y diseño para todos, lo cual puede limitar las relaciones de este grupo de personas con las administraciones públicas, el sistema de salud, el sistema financiero, los servicios culturales, de entretenimiento, de comunicación con otras personas, entre otros.

Aunado a ello, herramientas tecnológicas poco amigables para las personas mayores los puede llevar a una pérdida de su autonomía e incluso poner en riesgo la seguridad de sus datos personales (por ejemplo, claves de acceso), al tener que acudir a terceras personas (hijos, nietos, amistades) que posean un mayor y mejor conocimiento tecnológico para realizar tareas sencillas como pedir una cita médica, realizar el pago de un servicio o cualquier transacción bancaria. En definitiva, las discrimina y limita su capacidad de obrar.⁷¹

Para minimizar el impacto que pueda tener la transformación digital de las administraciones públicas, éstas deben implementar acciones para reducir la brecha entre las personas mayores de 65 años y las distintas plataformas tecnológicas del sector público. Entre dichas acciones se pueden mencionar: herramientas tecnológicas amigables, capacitación permanente para las personas mayores, aumentar el plazo para la realización de los trámites, entre otros.⁷² La idea es

⁷⁰ CABALLERO ÁLVAREZ, Abel. (2020). “Nuevas pobrezas” a raíz de la pandemia. En DE FRUTOS, Javier; ARIAS LERA, Alejandro; LOSOVIZ, Lucia; BERNAL, Paola (coords.), *El rol de los gobiernos locales en la lucha contra la pobreza infantil en el contexto de la emergencia de la COVID-19*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020. p. 13.

⁷¹ Un estudio realizado por el grupo de trabajo Brecha Digital y Personas Mayores en el año 2021 evidenció que no es muy frecuente el uso de los servicios en línea que ofrece la Administración en España entre las personas mayores de 60 años. Según el informe, el 59% de los mayores utilizan la administración electrónica para solicitar una cita médica, hacer la declaración de la renta o renovar un documento oficial y consideran que es complicado navegar por las páginas web de la Administración debido a que el lenguaje que utilizan es demasiado complejo, tienen mucho contenido y la terminología es muy técnica y complicada. *Vid.* GRUPO DE INVESTIGACIÓN BRECHA DIGITAL Y PERSONAS MAYORES. *Seniors digitales: Informe sobre el uso del comercio y la administración electrónica en España*. Madrid: CEU Ediciones, 2021. p. 19. En este mismo sentido, Sánchez Valle y Llorente Barroso afirman que el principal freno para utilizar estos servicios es el temor a equivocarse, a tener que facilitar demasiados datos personales y a la dificultad para acordarse de las claves de acceso a las distintas páginas web. *Vid.* SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. *Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital*, *op. cit.*, p. 221.

⁷² FUNDACIÓN COTEC. *Administración electrónica y personas mayores: Mejoras en el acceso y uso de la Administración electrónica por parte de las personas mayores*. Madrid: Universidad de Murcia, 2021. p. 9.

que las tecnologías de la información y la comunicación sean una herramienta de inclusión y no de exclusión y discriminación.⁷³

4.2 Acceso a los servicios no digitales

Un segundo elemento que deben considerar las administraciones públicas en sus procesos de transformación digital es garantizar el efectivo acceso a los servicios que ofrecen, y es que, las políticas públicas que se ejecutan a favor de las personas mayores suelen tener como centro de actuación los servicios sociales que se orientan hacia la prevención de riesgos, la atención de necesidades y la promoción del bienestar del individuo.⁷⁴

Las administraciones públicas han fomentado, cada vez en mayor medida, el acceso y uso de estos servicios a través de plataformas en línea, sin tomar en consideración los retos que enfrentan las personas mayores para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.⁷⁵ Ello trae como consecuencia que aquellas personas que se encuentren poco o nada familiarizadas con las tecnologías de la información y la comunicación, no accedan ni a la información ni a los servicios de bienestar a los que tienen derecho, mermando su calidad de vida.

En efecto, tal como afirma Beltrán Castellanos, aquellas personas que no sepan o no puedan utilizar los medios electrónicos que ha dispuesto la Administración, pero que estén obligados a ello, pueden verse limitados e incluso privados de ejercer sus derechos y acceder a los beneficios del Estado del bienestar como, por ejemplo, acceder a una subvención, solicitar asistencia sociosanitaria, psicosocial o de otra naturaleza, todo lo cual pudo haber solicitado a través de algún mecanismo

⁷³ De acuerdo con Bunbury Bustillo et al., para ello se debe considerar: 1. Los contenidos, es decir, las personas mayores, deben contar con información que se ajuste a sus necesidades e intereses, así como información suficiente y accesible que aumente sus posibilidades de mantener el contacto con otras personas, participar en eventos, administrar su vida y atender sus necesidades personales. 2. Adecuar a sus aptitudes físicas e intelectuales la información que consumen y los canales de comunicación que utilizan. Por ejemplo, en aquellos casos donde la persona requiera introducir claves y otros datos en sitios web (de instituciones bancarias o de administraciones públicas), dichas páginas deben considerar que la destreza y rapidez de una persona mayor para introducir dicha clave es menor que la de una persona joven o adulta y, por tanto, requerirá que la página web le otorgue un tiempo mayor para completar el proceso (introducir la clave), puesto que, de lo contrario, se estarían generando miedos y temores frente al uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y; 3. Superar la brecha digital. *Vid.* BUNBURY BUSTILLO, Eva; PÉREZ CALLE, Ricardo Diego; OSUNA ACEDO, Sara. Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad, *op. cit.*, p. 177-178.

⁷⁴ DOMÍNGUEZ MARTÍN, Mónica. Políticas públicas y configuración de los servicios de protección y atención a las personas mayores. El protagonismo de los municipios. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, Madrid, núm. 25, p. 253. 2021. EGEA DE HARO, Alfonso. La definición y localización de la política de mayores. En: Díez Sastre, Silvia; Rodríguez de Santiago, José María (dirs.), *Ciudades envejecidas: El derecho y la política local para la protección y cuidado de las personas mayores*. Navarra: Aranzadi, 2021. p. 35.

⁷⁵ *Vid.* SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital, *op. cit.*, p. 220.

tradicional (acudir a la sede de la Administración a solicitar la atención o ayuda correspondiente).⁷⁶

Por ello, tal como afirman Viñarás-Abad et al., las administraciones públicas tienen la obligación de hacer accesibles sus servicios digitales debiendo “garantizar a todos los colectivos, y especialmente a los más vulnerables, un uso que responda a las necesidades y expectativas de los mismos”.⁷⁷

Para ello se plantean, al menos, dos posibles acciones a seguir: 1. Ofrecer en todo momento alternativas no automatizadas para el acceso de a los servicios de las administraciones públicas; 2. Implementar sistemas de asistencia virtual automatizada con un enfoque inclusivo. Es decir, que contemplen, por lo menos, los siguientes aspectos: a) intuición; b) accesibilidad; c) lenguaje natural; d) datos personales; e) transparencia y f) rol de los seres humanos.⁷⁸

4.3 Protección de datos personales

Un tercer elemento a considerar en el proceso de transformación digital es el relativo al tratamiento de los datos personales. La realización de trámites, solicitudes y/o cualquier otra actividad por plataformas electrónicas trae consigo la recolección de una cantidad importante de información sobre las personas que se puede expresar de distintas formas (numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, alfanumérica, acústica, entre otros).

Las administraciones públicas deben asegurarles a las personas mayores de 65 años que sus datos personales serán tratados en estricto cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas

⁷⁶ BELTRÁN CASTELLANOS, José Miguel. *La brecha digital en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2024. p. 106.

⁷⁷ VIÑARÁS-ABAD, Mónica; ABAD-ALCALÁ, Leopoldo; LLORENTE-BARROSO, Carmen; SÁNCHEZ-VALLE, María; PRETEL-JIMÉNEZ, Marié. Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, vol. 72, núm. 2, pp. 217. 2017.

⁷⁸ STRINGHINI, Antonella. Asistencia virtual automatizada e inclusiva para optimizar la relación de la ciudadanía con la Administración Pública, *op. cit* p. 124-125. STRINGHINI explica cada uno de estos elementos de la siguiente forma: 1. Intuición. Los asistentes virtuales deben ser intuitivos, es decir; debe ser utilizada por todas las personas, independientemente, de su grado de alfabetización, edad, y condiciones sociales, económicas y culturales. 2. Accesibilidad. Se debe poder interactuar con los asistentes virtuales a través de textos, voz y/o imágenes. 3. Lenguaje natural. Los asistentes virtuales deben relacionarse utilizando un lenguaje que sea natural a la forma como se expresa una persona; más aún en materia de trámites y procedimientos administrativos, donde es más útil un lenguaje claro y simple que pueda entender cualquier persona, y no un lenguaje técnico y engorroso que solo es natural para los especialistas en determinada materia. 4. Datos personales. Los asistentes virtuales deben informar en todo momento a las personas sobre el tratamiento que se le dará a los datos personales y las condiciones de seguridad de los mismos. 5. Transparencia. El asistente virtual debe explicarle a la persona que se trata de un robot y no es una persona la que se encuentra detrás del chat. Además, no debe suplantar, manipular ni perturbar la capacidad de las personas de formarse y mantener opiniones o de recibir y expresar ideas. 6. Rol de los seres humanos. Se debe ofrecer la posibilidad de hablar con una persona humana que preste sus servicios a las administraciones públicas.

en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales, debiendo implementar acciones como el consentimiento previo para la recogida y tratamiento de los datos.

Es decir; para generar confianza y facilitar el acercamiento entre las personas mayores de 65 años y las administraciones públicas a través de las tecnologías de la información y al comunicación es fundamental que se les informe sobre el tratamiento que se le dará a los datos personales y las condiciones de seguridad de los mismos, todo ello en términos claros y sencillos que permitan la comprensión del uso que se le dará a los datos de estas personas.⁷⁹

4.4 Asistencia en el uso de las herramientas digitales

Para Martínez Gutiérrez⁸⁰ y Beltrán Castellanos⁸¹ uno de los derechos que cobra relevancia en la lucha contra la brecha digital y la promoción del envejecimiento activo es el relativo a la asistencia de las personas para el acceso a cualquier tramitación administrativa y que tiene como contrapartida la obligación de las administraciones públicas de garantizar que dichas personas se puedan relacionar con ésta a través de medios electrónicos.

Dicha obligación tiene su fundamento en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que prevé que los órganos y entes del sector público deben poner a disposición de las personas “los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen”.

Respecto de las personas mayores de 65 años, es importante destacar que cuando la Ley hace referencia a “los canales de acceso que sean necesarios” estos no siempre deberán ser electrónicos o digitales, por el contrario, tomando en consideración las especiales características de este grupo de personas, que pueden incluso desconocer cómo hacer uso de un dispositivo o medio electrónico, es necesario que las administraciones públicas brinden asistencia personalizada, ya sea para enseñarle a la persona a utilizar la herramienta, dispositivo o aplicación

⁷⁹ STRINGHINI, Antonella. Asistencia virtual automatizada e inclusiva para optimizar la relación de la ciudadanía con la Administración Pública. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, año 1, núm. 1, p. 126. 2020 124-125.

⁸⁰ MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. “Administración electrónica e inclusión digital en las entidades locales medianas y pequeñas: Brecha digital, servicios públicos y nuevos modelos de atención a la ciudadanía”. En: FONDEVILA ANTOLÍN, Jorge (dir.), *Transformación digital en las medianas y pequeñas entidades locales: retos en clave de eficiencia y sostenibilidad*. Madrid: Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A, 2022. p. 115.

⁸¹ BELTRÁN CASTELLANOS, José Miguel. *La brecha digital en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas*, op. cit., p. 122.

electrónica que se trate o para permitirle acceder a cualquier trámite administrativo sin hacer uso de dichas herramientas tecnológicas.

5 Conclusiones

El envejecimiento es un proceso complejo que requiere afrontar, no solo cambios físicos, sino que es necesario, además, desarrollar nuevas capacidades y adquirir nuevos conocimientos, más aún cuando actualmente pueden identificarse, al menos, dos tipos de generaciones: los nativos y los inmigrantes digitales. Los nativos digitales son aquellas personas que nacen en un ambiente en el que las tecnologías de la información y la comunicación forman parte de su vida diaria y no se imaginan la vida sin ellas; mientras que los migrantes digitales son aquellas personas que nacieron en una época donde las mencionadas tecnologías eran limitadas o se encontraban muy poco desarrolladas y no están acostumbradas a relacionarse día a día con ellas.⁸²

Las tecnologías de la información y la comunicación, si bien han demostrado que proporcionan múltiples beneficios a las personas y su relación con las instituciones públicas, también plantean retos importantes, sobre todo frente a las personas mayores y el envejecimiento. Que dichas tecnologías se conviertan en un aliado o en un enemigo de nuestros mayores dependerá de cómo los distintos órganos y entes públicos aborden el problema de la brecha digital.

Debemos tener presente que el objetivo de las tecnologías de la información y la comunicación es dejar de ser un elemento de exclusión para convertirse en un mecanismo de integración social y de enriquecimiento mutuo entre las diferentes generaciones que cohabitan en una misma comunidad.⁸³ Un instrumento que puede contribuir a abordar los retos del envejecimiento: la prevención de la dependencia, la prevención del aislamiento y la soledad no deseada, la promoción del envejecimiento activo, la vida en el entorno propio, entre otros.⁸⁴ Por ello, los órganos y entes públicos deben garantizar que los servicios que ofrecen a las personas, aun cuando deban ajustarse a las nuevas tecnologías, también deban considerar a los no nativos digitales. Asimismo, deberán promover la formación digital y garantizar que toda persona tenga la oportunidad de adaptarse a la administración pública digital.⁸⁵

⁸² GONZÁLEZ GARCÍA, Erika; MARTÍNEZ HEREDIA, Nazaret. Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados, *op. cit.*, p. 1131.

⁸³ RODRÍGUEZ RÚA, Adela Augusta; GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, Rubén. Un paso más hacia la autogestión digital: proyecto para la autonomía y la inclusión de las personas mayores. *Humanismo y Trabajo Social*, León, núm. 17, p. 188. 2017.

⁸⁴ SÁNCHEZ FUENTES, David; EIZMENDI LORIZ, Gorka; AZCOITIA ARRECHE, José Miguel. Envejecimiento y nuevas tecnologías, *op. cit.*, p. 64.

⁸⁵ BARRIO ANDRÉS, Moisés. *Los derechos digitales y su regulación en España, la Unión Europea e Iberoamérica*. A Coruña: Editorial Colex, 2023. p. 81.

En España existe un marco jurídico que promueve la transformación digital y la inclusión de las personas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, la pandemia de Covid-19 demostró que las personas mayores son capaces de adaptarse y reinventarse, pero deben ser acompañadas en dicho proceso y las instituciones públicas juegan un rol fundamental en ello. La vejez es tan solo una etapa más en la vida en la que se puede continuar aprendiendo, mejorando y creciendo emocional y socialmente.

Las administraciones públicas deben estar al servicio de la personas y no al revés, por ello tienen la obligación de remover los obstáculos que puedan derivar de la implementación de las tecnologías de la comunicación y la información en sus tareas diarias, para permitirle a las personas mayores de 65 años el disfrute efectivo de sus derechos, el acceso a los servicios públicos y a las prestaciones del sistema de seguridad social, evitando la discriminación, el aislamiento y la exclusión social.

Referencias

- AGUDO PRADO, Susana; PASCUAL SEVILLANO, María Ángeles; FOMBONA CADAVIECO, Javier. Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Solihul, núm. 39, pág. 193-201. 2012.
- ALEXOPOULOU, Sofia; ÅSTRÖM, Joachim. (2022). How the Responsibility of Digital Support for Older People is Allocated? The Swedish Welfare System at the Crossroads. *Research on Ageing and Social Policy: (RASP)*, Barcelona, vol. 10, núm. 1, pág. 48-76. 2022.
- ARIAS FERNÁNDEZ, Enrique; LIRIO CASTRO, Juan; ALONSO GONZÁLEZ, David; HERRANZ AGUAYO, Inmaculada. Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa comunitaria. *Prisma Social: Revista de Investigación Social*, Madrid, núm. 21, pág. 282-315. 2018.
- ÁVILA-RODRÍGUEZ DE MIER, Belén; MARTÍN GARCÍA, Noemi. La frecuencia del uso de internet como determinante de la vulnerabilidad entre la población sénior: usuario habitual vs. no usuario habitual. *Revista Mediterránea de Comunicación*, Alicante, vol. 10, núm. 1, pág. 13-26. 2019.
- BALLESTER ESPINOSA, Adrián. La transformación digital forzosa en la Administración Pública: cómo la tecnología ayudará en un futuro cercano a los gobiernos en la toma de decisiones. *Telos: Cuadernos de Comunicación e Innovación*, Madrid, núm. 117, pág. 146-151. 2021.
- BARRIO ANDRÉS, Moisés. *Los derechos digitales y su regulación en España, la Unión Europea e Iberoamérica*. A Coruña: Editorial Colex, 2023. 156p.
- BELTRÁN CASTELLANOS, José Miguel. *La brecha digital en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2024. 276p.
- BUNBURY BUSTILLO, Eva; PÉREZ CALLE, Ricardo Diego; OSUNA ACEDO, Sara. Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad. *Vivat Academia*, Madrid, núm. 155, pág. 173-195. 2022.

- CABALLERO ÁLVAREZ, Abel. (2020). “Nuevas pobreza” a raíz de la pandemia. En DE FRUTOS, Javier; ARIAS LERA, Alejandro; LOSOVIZ, Lucia; BERNAL, Paola (coords.), *El rol de los gobiernos locales en la lucha contra la pobreza infantil en el contexto de la emergencia de la COVID-19*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020. p. 11-13.
- CAMILLI TRUJILLO, Celia Rosa (coords.), *La educación mediática en España*: artículos seleccionados. Madrid, Universitas, 2018. p. 321-338.
- CASADO MUÑOZ, Raquel; LEZCANO BARBERO, Fernando; RODRÍGUEZ CONDE, María José. Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías: Un estudio empírico evolutivo. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Solihul, núm. 45, pág. 37-46. 2015.
- CASTILLO BLANCO, Federico. El tránsito a una administración digital y robotizada: el necesario cambio del modelo de administración y empleo público. *Revista Iberoamericana de Gobierno Local*, Granada, núm. 19, pág. 1-33. 2021.
- CASTILLO RIQUELME, Víctor; CIFUENTES AGUAYO, Edgar; ÓRDENES ÓRDENES, Danitza; GÁTICA PARRA, Josefa. Depresión y aislamiento social en personas mayores, análisis del rol de la participación tecnológica. *Revista de Investigación en Psicología*, Lima, vol. 26, núm. 1, pág. 77-96. 2023.
- CERRILLO MARTÍNEZ, Agustí. La regulación de la administración electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona. *Anuario del Gobierno Local*, Barcelona, núm. 1, pág. 179-214. 2006.
- COTINO HUESO, Lorenzo. El nuevo reglamento de Administración electrónica, que no innova en tiempos de transformación digital. *Revista Catalana de Dret Públic*, Barcelona, núm. 63, pág. 118-136. 2021.
- CRUZ-DÍAZ, Rocío; ORDÓÑEZ-SIERRA, Rosario; ROMÁN GARCÍA, Sara; PAVÓN RABASCO, Francisco. Buenas prácticas que desarrollan la competencia mediática en entornos socioeducativos. En: FUENTE COBO, Carmen; GARCÍA GALERA, María del Carmen;
- CRUZ-DÍAZ, Rocío; REBOLLEDO GÁMEZ, Teresa. Herramientas tecnológicas y colaboración con terapias alternativas: el profesional de la educación social ante el envejecimiento y la discapacidad intelectual. En: ROIG VILA, Rosabel (coord.), *Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Barcelona, Ediciones Octaedro, 2016. p. 304-312.
- DINANT, Inès; SOLA, Ángel. TIC por el envejecimiento activo en Asturias: formación tecnológica para mejorar la calidad de vida de las personas mayores. + *Calidad*, Oviedo, núm. 26, pág. 9-30. 2022.
- DOMÍNGUEZ MARTÍN, Mónica. Políticas públicas y configuración de los servicios de protección y atención a las personas mayores. El protagonismo de los municipios. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, Madrid, núm. 25, pág. 249-279. 2021.
- EGEA DE HARO, Alfonso. La definición y localización de la política de mayores. En: DÍEZ SASTRE, Silvia; RODRÍGUEZ DE SANTIAGO, José María (dirs.), *Ciudades envejecidas: El derecho y la política local para la protección y cuidado de las personas mayores*. Navarra: Aranzadi, 2021. p. 21-60.
- ETCHEMENDY, Ernestina; CASTILLA, Diana; BAÑOS RIVERA, Rosa María; BOTELLA ARBONA, Cristina. Sistema Mayordomo: la puerta de entrada de nuestros mayores a las nuevas tecnologías. *Ariadna: Cultura, Educación y Tecnología*, Castellón, vol. 1, núm. 1, pág 33-38. 2013.
- FERNÁNDEZ CAMPOMANES, María; FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina. Redes sociales y mujeres mayores: estudio sobre la influencia de las redes sociales en la calidad de vida. *Revista Mediterránea de Comunicación*, Alicante, vol. 5, núm. 1, pág. 157-177. 2014.

FUENTES i GASÓ; Josep Ramon; VIVAS ROSO, Jessica. Transformación digital de las administraciones públicas, brecha digital y envejecimiento activo. En: GÍFREU i FONT, Judith (coord.). *El envejecimiento activo como nuevo reto para los gobiernos locales*: La construcción jurídica de servicios públicos y espacios amigables para las personas mayores. Barcelona: Aranzadi, 2024. p. 475-495.

FUNDACIÓN COTEC. *Administración electrónica y personas mayores*: Mejoras en el acceso y uso de la Administración electrónica por parte de las personas mayores. Madrid: Universidad de Murcia, 2021. 56 p.

GOBIERNO DE ESPAÑA. *II Plan Nacional de Accesibilidad. Universal. España, país accesible*. Madrid: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2023. 101p.

GÓMEZ NAVARRO, Dulce Angélica; ALVARADO LÓPEZ, Raúl Arturo; MARTÍNEZ DOMÍNGUEZ, Marlen; DÍAZ DE LEÓN CASTAÑEDA, Christian. La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, Ciudad de México, vol. 6, núm. 16, pág. 49-64. 2018.

GONZÁLEZ GARCÍA, Erika; MARTÍNEZ HEREDIA, Nazaret. Personas mayores y TIC: oportunidades para estar conectados. *RES: Revista de Educación Social*, Barcelona, núm. 24, pág. 1128-1141. 2017.

GONZÁLEZ OÑATE, Cristina, y FANJUL PEYRÓ, Carlos. Aplicaciones móviles para personas mayores: un estudio sobre su estrategia actual. *Aula Abierta*, Oviedo, vol. 47, núm. 1, pág. 107-112. 2018.

GONZÁLEZ OÑATE, Cristina; FANJUL PEYRÓ, Carlos; CABEZUELO-LORENZO, Francisco. Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, Solihul, núm. 45, pág. 19-28. 2015.

GRUPO DE INVESTIGACIÓN BRECHA DIGITAL Y PERSONAS MAYORES. *Séniors digitales*: Informe sobre el uso del comercio y la administración electrónica en España. Madrid: CEU Ediciones, 2021. 76p.

HAZ GÓMEZ, Francisco Eduardo; MANZANERA ROMÁN, Salvador. Administración electrónica y personas mayores: retos metodológicos para el estudio de la exclusión digital entre la población mayor de edad. En: IZAOLA ARGÜESO, Amaia (coord.), *Actas del VIII Congreso de la Red Española de Política Social*: Cuidar la vida, garantizar la inclusión, convivir en diversidad: consensos y retos. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, 2022. p. 1855-1868.

MALDONADO MELÉNDEZ, Mirko. Del gobierno electrónico a la administración digital: las transformaciones digitales en Iberoamérica. *Anuario de la Red Eurolatinoamericana de Buen Gobierno y Buena Administración*, Buenos Aires, núm. 3, pág. 1-22. 2023. Disponible en: <https://ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=ea8464e399a5e99ac727fc8f1b77540f>. Consultado el: 15 de agosto de 2024.

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. "Administración electrónica e inclusión digital en las entidades locales medianas y pequeñas: Brecha digital, servicios públicos y nuevos modelos de atención a la ciudadanía". En: FONDEVILA ANTOLÍN, Jorge (dir.), *Transformación digital en las medianas y pequeñas entidades locales: retos en clave de eficiencia y sostenibilidad*. Madrid: Wolters Kluwer Legal & Regulatory España, S.A, 2022. pp. 99-124.

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén. Elementos para la configuración de la administración digital. *Revista de Derecho Administrativo*, Lima. núm. 20, pág. 212-233. 2021.

OBSERVATORIO NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. *Estudio sobre digitalización de la Administración*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2021. 25p.

- OLARTE ENCABO, Sofía. Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, Sevilla, núm. 138, pág. 285-313. 2017.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Envejecimiento activo: un marco político. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, Barcelona, vol. 37, núm. 2, pág. 74-105. 2002.
- PERAL PERAL, Begoña; VILLAREJO RAMOS, Ángel Francisco; ARENAS GAITÁN, Jorge. Descifrando la brecha digital de los mayores. *Panorama Social*, Madrid, núm. 25, pág. 67-82. 2017.
- RAGNEDDA, Massimo. *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Nueva York: Routledge, 2017. 128p.
- RANDO BURGOS, Esther. Nuevos retos en la Administración del siglo XXI: digitalización, inteligencia artificial y transformación administrativa. Disponible en: <<https://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1514543>>. Consultado el: 30 de agosto de 2024.
- REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD. *Estudio de accesibilidad de los trámites con la Administración Pública en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2017. 124p.
- RODRÍGUEZ RÚA, Adela Augusta; GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, Rubén. Un paso más hacia la autogestión digital: proyecto para la autonomía y la inclusión de las personas mayores. *Humanismo y Trabajo Social*, León, núm. 17, pág. 173-191. 2017.
- SÁNCHEZ FUENTES, David; EIZMENDI LORIZ, Gorka; AZCOITIA ARRECHE, José Miguel. Envejecimiento y nuevas tecnologías. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, Barcelona, vol. 41, núm. 2, pág. 57-75. 2006.
- SÁNCHEZ VALLE, María; LLORENTE BARROSO, Carmen. Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital. *Revista Española de la Transparencia*, Madrid, núm. 16, pp. 217-243. 2023.
- SÁNCHEZ-VALLE, María; VINARÁS ABAD, Mónica; LLORENTE-BARROSO, Carmen. Empowering the Elderly and Promoting Active Ageing Through the Internet: The Benefit of e-inclusion Programmes. In: WITHIN KOLLAK, Ingrid (ed.), *Safe at Home with Assistive Technology*. Cham: Springer International Publishing, 2017. p. 95-108.
- SANZ, Elena. La brecha digital en los mayores: solo un 37,5% interactúa con la administración electrónica. Disponible en: <<https://theconversation.com/la-brecha-digital-en-los-mayores-solo-un-37-5-interactua-con-la-administracion-electronica-222315>>. Consultado el: 30 de agosto de 2024.
- SEVILLA CARO, Maricela; SALGADO SOTO, María del Consuelo; OSUNA MILLÁN, Nora del Carmen. Envejecimiento activo. Las TIC en la vida del adulto mayor. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Guadalajara, vol. 6, núm. 11, pág. 574-587. 2015.
- SOBRINO GARCÍA, Itziar. Las 'smart cities' y la inteligencia artificial. Nuevos retos de las administraciones públicas en la gobernanza inteligente. En: SOBRINO GARCÍA, Itziar (coord.), *Justicia, administración y derecho: nuevos retos del derecho en el siglo XXI*. Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi, 2021, p. 157-177.
- STRINGHINI, Antonella. Asistencia virtual automatizada e inclusiva para optimizar la relación de la ciudadanía con la Administración Pública. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, año 1, núm. 1, pág. 117-128. 2020.
- SUNKEL, Guillermo; ULLMANN, Heidi. Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL*, Vitacura, núm. 127, pág. 243-268. 2019.

VILLAREJO RAMOS, Ángel Francisco; RONDÁN CATALUÑA, Francisco Javier; REVILLA-CAMACHO, María Ángeles. Tipología de compradores online mayores de 55 años. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Bogotá, vol. 26, núm. 59, pág. 61-72. 2016.

VIÑARÁS-ABAD, Mónica; ABAD-ALCALÁ, Leopoldo; LLORENTE-BARROSO, Carmen; SÁNCHEZ-VALLE, María; PRETEL-JIMÉNEZ, Marilé. Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. *Revista Latina de Comunicación Social*, vol. 72, núm. 2, pp. 197-219. 2017.

VIÑARÁS-ABAD, Mónica; PRETEL-JIMÉNEZ, Marilé; QUESADA-GONZÁLEZ, Carlos. E-commerce, social media and social inclusion A typology of users over 60 years of age in Spain. *Comunicación y Sociedad*, Navarra, vol. 35, núm. 3, pp. 141-154. 2022.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

FUENTES GASÓ, Josep Ramon; VIVAS ROSO, Jessica. Derechos de las personas mayores frente a la Administración Pública digital. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 5, n. 2, p. 33-58, maio/ago. 2024. DOI: 10.47975/digital.law.vol.5.n.2.gaso.

Informações adicionais

Additional information

Editores responsáveis	
Editor-Chefe	Emerson Gabardo
Editor-Adjunto	Lucas Bossoni Saikali