

INCLUSIÓN Y ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- **Olga Santos. Profesora Titular del Departamento de Inteligencia Artificial de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Directora de la Cátedra ITEAD.**

Los avances en la tecnología son muchos y variados con relación a las posibilidades aplicadas a la salud. Por ejemplo, los relojes inteligentes que son capaces de detectar los hábitos de sueño o la actividad física. En cambio, a pesar de estos avances al observar el uso según los grupos de edad podemos ver que es un uso muy minoritario. Los impedimentos principales son que se percibe por parte de la población mayor una falta de necesidad, desconocimiento o la falta de habilidades.

La falta de uso hace necesario difundir y extenderlo entre los grupos de edad más avanzados. Por ello, esta cátedra busca ligar la inteligencia artificial y el envejecimiento saludable. Los pilares de la cátedra son los datos, la anticipación a las necesidades, la involucración de las personas usuarias, el enfoque humano-sistema que antepone las necesidades humanas a la tecnología, la exploración y la sostenibilidad.

- **Carlos Sanjuan. Asociación “Afectados por la Brecha Digital”. Impulsor de la iniciativa “Soy mayor, no idiota” Premio Valenciano siglo XXI y galardonado como “Ciudadano europeo del año” en Bruselas.**

Las demandas para la accesibilidad de los trámites necesarios no son un problema de los y las mayores sino de toda la ciudadanía porque la brecha digital es un asunto que afecta a más de un sector de la población. Es paternalismo pensar lo contrario. No hay problemas “de los mayores” y de hecho el envejecimiento es un proceso que nos afecta a todas las personas desde que nacemos.

En una sociedad en continuo cambio en la que se habla ya de realidad virtual o metaverso, la tecnología tiene la capacidad de superarnos y la brecha digital es un concepto que ha llegado para quedarse al ponerse a prueba continuamente nuestra capacidad de comprensión y aprendizaje. Por eso, es necesario un movimiento de estímulo para que los avances tecnológicos estén siempre al servicio de las personas y no a la inversa. Porque “no nos traerán, como en las compras online, nuestros derechos a casa”.

En este sentido, empezando por una campaña de firmas y de denuncia pública se ha conseguido llevar a la agenda política la necesidad de adaptar la digitalización de la banca. Con el covid se disparó también la digitalización de, entre muchos otros, los servicios bancarios, unido al cierre de sucursales y un trato muy precario sin apenas citas disponibles o espacio para el aprendizaje y la comprensión. La obligatoriedad de uso sin atender a las habilidades de la persona usuaria provoca exclusión y la imposibilidad de acceder a pensiones, entre otros problemas. La petición unánime es la de facilitar el uso y la experiencia de las personas usuarias para que la banca cumpla con sus funciones de servicio público.

INCLUSIÓN Y ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- **José Luis Gómez-Hurtado. President de la Plataforma “Afectados por la Burocracia Digital”**

Más allá de los problemas con la digitalización de la banca, las administraciones públicas también deben cumplir con los criterios de accesibilidad básicos para que su digitalización no sea motivo de exclusión social. La necesidad de acceso a los servicios y recursos que las administraciones ofrecen para el bienestar e inclusión de las personas justifican que estén especialmente atentas y sensibles a las necesidades de aquellos que desconocen el uso o no tienen directamente acceso a Internet. A la falta de competencias digitales muchas veces se suma también la precariedad y pobreza económica, que también es un motivo de exclusión de la vida digital. Es un tipo de violencia no realizar ninguna acción para estas desigualdades.

- **Maria Muñoz Blanco. Directora General per a la Lluita Contra Brecha Digital.**

La brecha digital afecta a perfiles heterogéneos que van más allá de la edad y hay que sumar la variabilidad de factores como el territorio, el nivel educativo, el nivel socioeconómico, la discapacidad, la posibilidad de acceso, los distintos usos, las competencias adquiridas o incluso la confianza en la herramienta. De hecho, uno de los mayores impedimentos para las personas que no tienen un acceso es la percepción de posibilidad de engaño en la red. Para fomentar la confianza en las aplicaciones y en el manejo digital, hay que hacer un esfuerzo en hacer más intuitivas las aplicaciones y mejorar la sencillez de las herramientas. Todos los desarrollos tienen que pasar por el filtro de las personas usuarias que decidan qué es lo que se necesita de la herramienta.

En cuanto a las acciones concretas que la Dirección general de Lucha contra la brecha digital está tomando se intenta siempre combinar la aceleración digital con la accesibilidad a los recursos. Por ejemplo, a través de un teléfono de apoyo u otro recurso complementario a la tramitación online. El objetivo es que para estos trámites las personas puedan ser autónomas y no dependan de terceros.

También hay en marcha un Observatorio de brecha digital en el que participan otras direcciones generales junto a entidades privadas, sindicatos y tercer sector. Se ha creado una Cátedra de Brecha digital generacional, como un espacio de colaboración y diálogo. Hay disponible un Bono social de conectividad que es una ayuda para financiar Internet en hogares vulnerables. Incluso en municipios de interior con riesgo de despoblación, donde hay urgencia por aprender a utilizar los servicios de banca online se han empezado a lanzar talleres prácticos de formación donde las personas mayores puedan aprender.