



ESTUDIOS

servicioestudiosugt.com

Mayores y exclusión tecnológica

Radiografía de una desigualdad arrumbada

AGOSTO 25
(Nº 41)

#Mayores#Digitalización #ServicioDeEstudios#



ESTUDIOS, nº 41 – agosto de 2025

DOCUMENTO ELABORADO POR EL [SERVICIO DE ESTUDIOS DE LA CONFEDERACIÓN UGT](#)

serviciodeestudios@cec.ugt.org
[@SECUGT](#)

AUTORES:

Varela Ferrio, José - Responsable de IA y Digitalización de UGT y Vicesecretaria General de Política Sindical de UGT

Índice

- Presentación
- Exclusión tecnológica por razón de edad
- Consecuencias de la exclusión digital por razón de edad
- Relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas (AAPP)
- Nuevas tecnologías y salud
- Ciberseguridad y privacidad
- Economía digital: compra/venta de productos y servicios bancarios
- Hogares inteligentes y domótica
- Fuentes y canales de información online
- Conclusiones y propuestas

Presentación

Imagínese un día cotidiano de su vida. Posiblemente lo primero que haga sea mirar la hora en su móvil (que quizás le haya servido de alarma despertadora). A continuación, podría consultar el tiempo previsto, el estado del transporte o simplemente las últimas noticias del día.

Mientras desayuna, quizás haga planes para otro momento, del día o de la semana. Cartelera, horario de apertura de algún museo o menú de algún restaurante. Ponderando el gasto, no sería raro preguntarse si habrá recibido aquel ingreso o si habrán pasado la última factura. A veces las app del móvil no son muy accesibles, por lo que es posible que para estas consultas utilices el ordenador; más si quieres hacer alguna transferencia que requiera cierta complicación y controlarla en tu hoja de cálculo.

Por cierto, ¿cuándo me devolverá Hacienda este año?...Una rápida visita a la AEAT nos invita tener paciencia.

Dentro de esta sucesiva planificación inconsciente, recuerdas que tienes pendiente hacer la revisión médica anual, para lo que escoges una cita libre que te encaje con tus preferencias horarias. Imprimes – por si acaso- la hoja de medicación de tu historial para repasarla con el facultativo, anotándote en el calendario que debes visitar la farmacia para hacer acopio.

Salir a hacer la compra diaria sería una actividad más que probable. Si el supermercado está falto de cajas libres, tienes prisa o la compra es escasa, aprovechar la línea de autopago es, en ocasiones, una buena elección. De forma casi mecánica, usarás el móvil para pagar y aprovechar algún cupón descuento.

De regreso, tal vez te apetezca contactar con algún familiar o conocido. En la mayoría de las ocasiones establecerás la conversación por mensajería instantánea e incluso podrías hacer alguna videollamada para veros la cara. Enviar un correo electrónico lo dejas para otras ocasiones.

Los momentos de ocio pueden gravitar en varias posibilidades: leer un libro; escuchar música u oír tu podcast favorito; ver una película o serie online; un rápido vistazo a las redes sociales. Un día más osado, entablar una charla con ChatGPT, por si aclara esa duda que te lleva días rondando la cabeza. En todos los supuestos, habrá una interacción digital de por medio.

A lo largo del día, fantaseas con algún capricho. Una prenda de ropa nueva, una TV o una escapada. Sin el navegador web de la tableta, del PC o del móvil, resultará difícil conocer el precio o la disponibilidad del anhelo. Como tampoco hubiese sido posible nada de lo descrito hasta este punto. Sin unos mínimos conocimientos tecnológicos, este *modus vivendi* te sería ajeno, imposible de concebir. Ninguno de los beneficios asociados a esta operativa estaría disponible para ti. Y ni siquiera hemos mencionado ninguna actividad laboral; solo el normal discurrir de una vida de 2025.

Sin embargo, esta cotidianidad es inaccesible, inviable, inconcebible para más de tres millones de personas con 65 o más años de edad. Hoy, en España, hasta un 10% de nuestras conciudadanas y conciudadanos no saben ni pueden beneficiarse de esta sociedad tecnológica que el resto vivimos como corriente, estándar y entendible. **Estamos ante uno de los elementos de exclusión más amplios, profundos, arraigados y capilarizados que existen en nuestra Sociedad** y que, lamentablemente, es frecuentemente arrumbado -cuando no vilipendiado- a pesar de que esas personas son nuestros padres, madres, abuelas y abuelos...

Exclusión tecnológica por razón de edad

Si bien la brecha digital por razón de edad es una evidencia conocida y reconocida¹, es poderosamente llamativo cómo, sistemática y recurrentemente, es ignorada dentro del debate público.

Si en los primeros tiempos, los estudios acerca de este fenómeno gravitaban sobre la denominada “primera brecha digital” - es decir, la relacionada con el no acceso a Internet-, poco a poco se constató una migración hacia el siguiente estadio: el uso y aprovechamiento de dicho acceso en forma de adopción de servicios digitales inherentes, lo que se bautizó como “segunda brecha digital” y que ponía el acento en las competencias necesarias para ejercer tal aprovechamiento.

Fruto de esta evolución, se ha tendido en los últimos años a ignorar la primera fase, sea porque sus principales razones han ido menguando (cobertura de Internet casi plena; precios de las telecomunicaciones muy asequibles, universalidad en el acceso básico), sea porque la irrupción masiva y sucesiva de nuevos y mejorados servicios digitales (banca online, administración electrónica, etc.) han ido concentrando la mayor parte de la atención. Y si bien es cierto que la **primera brecha digital** se ha reducido ostensiblemente (el porcentaje de personas que nunca ha accedido a Internet ha descendido un significativo 18,4% desde 2014), no lo es menos que persiste un elevadísimo número de personas que todavía presentan un perfil claramente analógico (en contraposición con lo que venimos a convenir como individuos tecnológicos o digitalizados).

Pero la verdadera noticia está en que tales perfiles se concentran, de una forma abrumadora e indiscutible, en aquellas personas con 65 años o más². De hecho,

¹ De hecho, se identifica como uno de sus principales precursoras desde hace una década (La Brecha Digital en España, 2015, https://www.ugt.es/sites/default/files/la_brecha_digital_en_espana_estudio_sobre_la_desigualdad_postergada.pdf).

² A los efectos de este estudio, y tal y como acredita el INE, en 2024 había en España 9,83 millones de personas con 65 o más años. De ellas, alrededor de 5 millones se encuentran en el rango de 65 y 74 años y 4,82 superan los 75 (de ellas, 1,2 millones estarían por encima de los 85 años). A ellos nos referiremos como personas mayores o mayores a secas. Se ha optado por construir este estudio desde la perspectiva demográfica (edad) en favor de otras catalogaciones socioeconómicas, como la situación de pensionista. La condición de pensionista es menos precisa que la segmentación por edad, ya que puede incluir a personas con diferentes casuísticas no vinculadas a una determinada edad y no análisis por cohortes. En cualquier caso, las cifras son tan parecidas que estadísticamente no parecen relevantes. Por ejemplo, el

hasta un **84% de todos los excluidos/as digitales absolutos³** que se registran en España igualan o superan esa edad de referencia. Son **3,55 millones de conciudadanos y conciudadanas a las que se les niega la posibilidad de vivir su vida como el resto de miembros de la sociedad que comparten⁴**. De hecho, **una de cada tres personas mayores de nuestro país está en situación de exclusión tecnológica⁵**.

Por situarlo en un contexto europeo: Eurostat registra⁶ que un 17,4% de las personas entre 65 y 74 años de edad que viven en España no se han conectado a Internet en los últimos tres meses. Países como Dinamarca, Países Bajos, Noruega, Irlanda, Suecia, Luxemburgo o Finlandia no llegan al 10% de conciudadanos en esta situación. Los tres primeros no superan el 3,5%. Dinamarca presume de un 99,6% de sus mayores accede a Internet frecuentemente (un 95% lo hace todos los días⁷).

Personas en situación de exclusión tecnológica plena, por cohortes de edad, INE 2024

Cohorte	Porcentaje de exclusión total sobre el total de miembros de la cohorte	Volumen de personas en situación de exclusión total	Porcentaje sobre el total de excluidos/as
Entre 16 y 24 años	0,2%	9.449	0,22%
Entre 25 y 34 años	0,9%	49.165	1,16%
Entre 35 y 44 años	0,9%	59.656	1,41%
Entre 45 y 54 años	2,6%	206.634	4,88%
Entre 55 y 64 años	5,2%	358.042	8,45%
Entre 65 y 74 años	17,5%	877.588	20,71%
Entre 75 y 84 años	47,4%	1.699.372	40,11%
De 85 en adelante	79,2%	976.934	23,06%
Porcentaje de personas de 65 años o más en situación de total exclusión sobre el total de personas en dicha situación			83,88%

porcentaje de personas de entre 65 y 74 años que no ha usado Internet en ellos últimos tres meses se fija en un 17,5%. En el caso de las personas pensionistas, este porcentaje es de un 17,4%.

³ A los efectos de este estudio, se considera que un perfil es un excluido/a digital absoluto a aquel que no haya establecido una conexión a Internet desde hace tres o más meses. En un mundo tan tecnologizado como el actual, una persona sin interacciones digitales durante un periodo de tal magnitud debe considerarse como un perfil de pleno apartamiento.

⁴ Desglosados por cohortes: 877.588 tendrían entre 65 y 74 años. 1,7 millones contarían entre 75 y 84 años. Y, finalmente, 976.934 personas cumplirían 85 y más años.

⁵ Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares. Año 2024, INE, https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

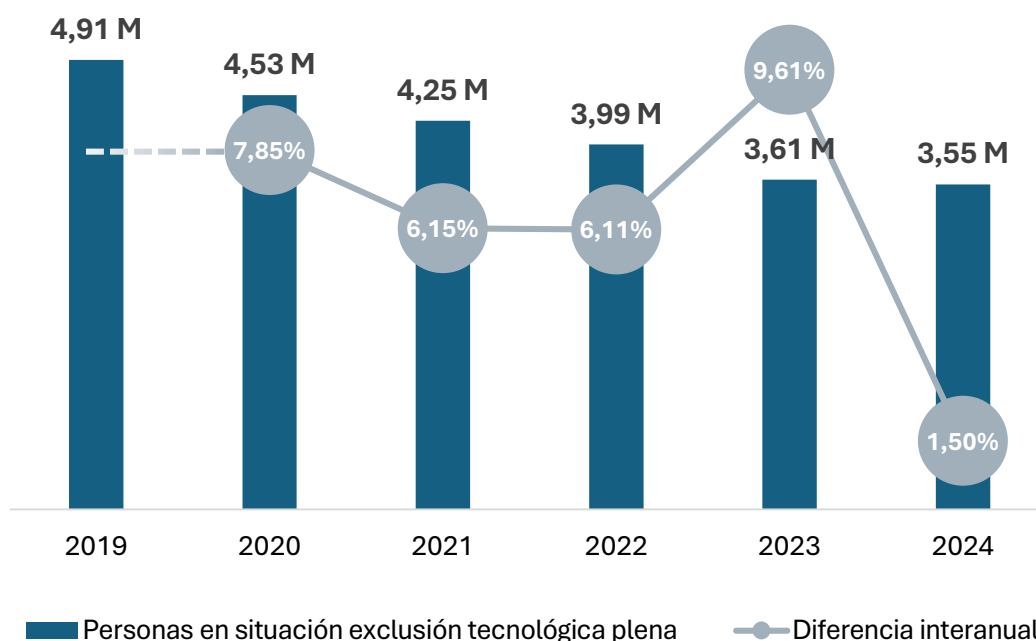
⁶ Individuals - Internet use, ICT usage in households and by individuals, Eurostat 2024
https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ci_ifp_iu_custom_14907418/default/table?lang=en

⁷ https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ci_ifp_fu_custom_14907550/default/table?lang=en

Nos encontramos ante un gravoso impedimento que no parece preocupar en la misma dimensión e intensidad que sí alarman otras limitaciones tecnológicas, como la falta perfiles TIC (con acciones siempre dirigidas a los más jóvenes)⁸, la inversión en cloud o IA o dónde ubicar el próximo megacentro de datos, problemáticas que acaparan todo el espacio mediático. Y, sin embargo, **es posible que ninguno de los desvelos antedichos –y otros de tal tenor- afecten a tal proporción y volumen de personas, deviniendo en un impacto social –y económico- muy superior a cualquier otra carencia tecnológica que podamos plantearnos.**

A estas colosales cifras se le añade una desilusionante progresión: **desde 2022, este porcentaje apenas se ha reducido un 1,5%.** En números absolutos: **en dos años, apenas 52.000 personas han transitado desde la completa exclusión a una mínima diligencia competencial. Cifras ridículas que necesitarían multiplicarse 67 veces para abarcar a todo el colectivo afectado.**

Personas en situación de exclusión tecnológica plena (millones) y evolución interanual (%), INE 2019-2024



Pero no sólo existen carencias en cuanto al acceso a Internet: también son manifiestas en la frecuencia – o intensidad- de dicho acceso básico.

⁸ Amazon proporcionará formación a medio millón de jóvenes en habilidades digitales en España para 2027, <https://www.aboutamazon.es/noticias/apoyo-a-la-comunidad/amazon-formacion-medio-millon-jovenes-habilidades-digitales-2027>

Intensidad en uso del acceso a Internet, por cohortes de edad, INE 2024

COHORTE	ALGUNA VEZ	EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES	SEMANALMENTE	DIARIAMENTE	VARIAS VECES AL DÍA
ENTRE 16 Y 24 AÑOS	99,9	99,8	99,8	99,8	97,1
ENTRE 25 Y 34 AÑOS	99,7	99,1	99,1	98,9	96,8
ENTRE 35 Y 44 AÑOS	99,5	99,1	98,9	97,1	93,2
ENTRE 45 Y 54 AÑOS	98,8	97,4	96,8	94,0	87,2
ENTRE 55 Y 64 AÑOS	96,1	94,8	93,4	87,0	76,9
ENTRE 65 Y 74 AÑOS	86,5	82,5	79,9	70,5	57,3
ENTRE 75 Y 84 AÑOS	50,2	44,5	41,0	34,6	26,0
DE 85 EN ADELANTE	59,1	52,6	49,0	41,7	7,9

Las consecuencias que derivan de los datos de esta tabla son más que elocuentes:

- Mientras que el acceso a Internet es universal en la población española (el 99,9% al menos han entrado una vez en la vida), entre nuestros mayores dista mucho de representar una herramienta ecuménica. Así, **hasta la mitad de los que cuentan con más de 75 años nunca ha accedido a la red de redes, al igual que un 13% entre aquellos que tienen entre 65 y 74 años**. Si detallamos las personas de 85 o más años, un 75% nunca ha accedido a Internet (recordemos que 1,23 millones de personas que conviven con nosotros están en dicho rango edad).
- Si aplicamos el criterio de considerar como una exclusión digital plena a aquellos que cumplan con la condición de no haber establecido una conexión a Internet desde hace tres o más meses, las cifra empeoran de forma patente. **Mientras permanece la universalidad el acceso a Internet en los últimos 3 meses para toda la ciudadanía (99,8%), entre los seniors se corroboran grandes bolsas de exclusión: un 17% entre 65 y 74 años; un 47% entre 75 y 84 años; un 79% de 85 y más años**.
- Todas las métricas se agravan a medida que el uso es mayor, llegando a cotas máximas en el uso más intenso (varias veces al día): **un 40% entre 65 y 74**

años; un 75% a partir de esta edad. Esto significa que, en un día normal, mientras 35,8 millones de españoles entra en Internet varias veces al día, otros 6 millones – todos personas mayores- no lo hace una sola vez.

Es tal el abismo que representa la digitalización para nuestros mayores que el número de mayores que afirma no estar **nada** “al tanto de los avances en tecnología” ha aumentado un 7,5% en el último año⁹.

Por tanto, tenemos ante nosotros un hecho que se dispone como pecado original y que supedita cualquier examen de la materia: cómo esta limitación afecta –casi en exclusiva- a personas de una cierta edad ello supone un arrumbamiento –o quizás a una apatía generalizada- sobre sus consecuencias, hasta el punto de hacer invisible su existencia –al menos en términos de acción política y gubernamental, como comprobaremos más adelante¹⁰-.

Cualquier debate alrededor de la brecha digital hoy se cierne sobre cómo enseñar a nuestra juventud a programar o como conseguir que la última versión de IA generativa tenga una repercusión productiva. **No existe un ejemplo más meridiano de edadismo o de discriminación por edad.** Son muy pocos -escasísimos podríamos decir- los estudios rigurosos y pormenorizados que cuantifican cuántos mayores son víctimas de esta exclusión, de cómo afecta a su calidad de vida, o si se quiere ver desde el punto más positivo, de cómo una inclusión digital plena podría mejorar su economía, su integración social y financiera, minimizar su soledad o apuntalar la vigilancia de su salud. Ojalá este estudio contribuya a erradicar este ostracismo y permita construir una solución a esta lacra.

Además, a la apatía y a la autojustificación ya citadas se le agrega otro componente: una poco afortunada comprensión sobre la complejidad acumulativa que presentan estas nuevas tecnologías. **Se da por hecho, en un acto mezcla de fascinación y gregarismo, que la tecnología tiende a simplificarse, cuando la realidad describe la dirección contraria.** Si hace no tanto tiempo la prestación digital se limitaba a la navegación web, al uso del correo electrónico y al manejo de una suite ofimática, hoy por hoy, tales dominios se consideran insuficientes. Ahora, además de todos aquellos requerimientos, efectuamos transacciones bancarias instantáneas, descargamos y firmamos documentos oficiales de cualquier Administración Pública,

⁹ La sociedad digital. Informe cuantitativo Edición 2024 - Datos 2023, red.es, https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2024-12/lasociedaddigital_2024_1.pdf

¹⁰ Sin embargo, la ciudadanía sí percibe la exclusión digital por razón de edad. De hecho, un 47,7% considera que las personas mayores son uno de los grupos “más perjudicados por la digitalización” (ibidem 9).

recurrir a Inteligencias Artificiales para confeccionar o resumir textos, compartimos información por la nube, compramos masivamente por plataformas digitales e incluso editamos imágenes para enriquecer nuestras conversaciones online de forma habitual. Son procesos que nos pueden pasar desapercibidos por cómo hemos ido imbuyéndolos en nuestra cotidianidad, pero que para una persona con limitaciones digitales de base suponen saltos competenciales muchas veces inabarcables. Que a muchos estas innovaciones nos simplifiquen la vida no significa que se conviertan en habilidades de adquisición simple y directa: son el resultado de años de *expertise* progresiva y acumulativa, que no todo el mundo puede replicar sin más y sin contar con ayuda externa.

Como parece lógico colegir, si la complejidad tecnológica aumenta, la **segunda brecha digital** se hará más presente, si cabe, entre las personas de entre 65 y 74 años. **En 2023 alcanzaba a casi la mitad del colectivo (47,3%¹¹), que solo acreditaba habilidades digital insuficientes para manejarse en los actuales estándares¹².** De hecho, solo dos de cada diez se sitúan en el rango de “habilidades básicas” y un pírrico 14,6% en la escala más alta (avanzadas). Estas deficiencias son claves para comprender las limitaciones que pasamos a describir en el siguiente capítulo, en donde cuantificaremos el tamaño de esta segunda brecha digital.

Consecuencias de la exclusión digital por razón de edad

Resulta un auténtico desafío intentar trasladar las consecuencias prácticas de las limitaciones descritas hasta aquí. Cada persona vive su realidad en función de múltiples variables y necesidades, la mayoría con un alto componente subjetivo. Pero de poco serviría este esfuerzo sino somos capaces de tasar las limitaciones que se ciernen sobre una persona de más de 65 años en las diferentes facetas de su vida diaria. Las cifras que trasladamos a continuación nos permiten una primera aproximación:

- **Cuatro millones de españoles de 65 años o más no usa nunca WhatsApp** o cualquier otra app de mensajería instantánea como forma de comunicarse con su familia o amistades.

¹¹ Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2023, INE.

¹² Sumatorio de habilidades identificadas como bajas, reducidas, limitadas o inexistentes.

- **Cinco millones de conciudadanos, de tal rango de edad, no combaten su soledad usando algún tiempo de entretenimiento en línea**, como películas, series, TV no lineal, ebooks, música, podcast o juegos.
- **5,5 millones no aprovechan ninguna facilidad tecnológica relacionada con su salud**, desde concertar una cita, buscar información o descargar su pauta farmacéutica. De los cinco millones de personas de población entre 65 y 74 años, solo 336.000 poseen una pulsera que mida la presión arterial o los niveles de azúcar.
- **Seis millones de mayores no usan nunca el correo electrónico**. Parecidas cifras encontramos en personas que nunca buscan información sobre productos/servicios, ni consultan medios de información online.
- **6,4 millones de personas con más de 65 años no saben usar una app de banca**.
- Y finalmente, **7,7 millones de personas de dicha edad no participan, en ninguna ocasión, en redes sociales**, lo que revierte en una opción menos para paliar posibles aislamientos sociales y soledad vivencial.

Las cifras trazan un panorama desolador, tristísimo. Si antes señalábamos la existencia de 3,55 millones de excluidos absolutos, esta cifra aumenta hasta superar los **seis millones de excluidos digitales funcionales**¹³. En términos relativos, **aproximadamente el 17% de la población adulta de España es ajena al ecosistema que implican las nuevas tecnologías**.

Estas enormes cifras consolidan una forma de desigualdad estructural, perfectamente enraizada, que lamina severamente nuestra cohesión social. Todos los servicios digitales nombrados son vehículos de beneficio social y económico, facilitadores de vida de los que millones de personas no pueden aprovecharse.

Pero esta aproximación resultaría incompleta si no se pormenoriza su calado y repercusiones por cada una de las dimensiones que engloban los ámbitos vivenciales de cada persona. Para perseguir este objetivo, hemos segmentado las consecuencias de esta desigualdad digital sobre seis dimensiones:

- 1. Relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas (AAPP).**
- 2. Nuevas tecnologías y salud.**
- 3. Ciberseguridad y privacidad.**

¹³ Personas que no alcanzan a usar un compendio de servicios digitales mínimo e imprescindible para los actuales estándares sociales y tecnológicos.

4. Economía digital: compra/venta de productos y servicios bancarios.
5. Hogares inteligentes y domótica.
6. Fuentes y canales de información online.

Relaciones electrónicas con las Administraciones Públicas (AAPP)

Quizá se puede esperar que, una vez alcanzamos una cierta edad, nuestras relaciones con las Administraciones Públicas se conviertan en infrecuentes u ocasionales. No es cierto.

Según el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), el 57% de aquellos con entre 65 y 74 años de edad ha realizado alguna gestión o consulta con una AAPP. Para las personas de 75 o más años, este contacto se produce, anualmente, en una de cada cuatro¹⁴. No son cifras baladíes. Responden a una cantidad de diligencias comunes tales como la gestión de una pensión, el pago de impuestos, la solicitud de ayudas públicas, información censal o manejo de herencias, que exigen un contacto fluido con dichas AAPP.

Lejos de parecer que las personas de más edad tienden a usar canales presenciales, las estadísticas nos enseñan una realidad más compleja. Así, de nuevo el INE confirma que **la mitad de las personas con edades comprendidas entre los 65 y los 74 años utiliza la administración electrónica**, siendo la reserva de citas el recurso más empleado (36% de las personas), seguido por los accesos a informaciones varias y la declaración de impuestos. La descarga de documentos y certificados oficiales son frecuentadas por un 10% del colectivo.

Actividades de Administración Electrónica realizadas por personas entre 65 y 74 años. INE, 2024

CONCERTACIÓN DE CITA O DE RESERVAS (DE UNA ACTIVIDAD, DE UN SERVICIO MÉDICO...)	35,7%
ACCESO A LA INFORMACIÓN PERSONAL ALMACENADA (PENSIÓN, VIDA LABORAL...)	27,5%
ACCESO PARA OBTENER INFORMACIÓN (SERVICIOS, PRESTACIONES, IMPUESTOS)	26,2%
PRESENTACIÓN ONLINE DE LA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS PERSONALMENTE	24,35
SOLICITAR ALGÚN DOCUMENTO O CERTIFICADO OFICIAL (NACIMIENTO, RESIDENCIA)	9,8%

¹⁴ <https://www.cis.es/-/avance-de-resultados-del-estudio-3430-calidad-de-los-servicios-publicos-xiv->

SOLICITAR SUBVENCIONES O DERECHOS (PENSIÓN, DESEMPLEO) 6,7%

Para articular estas acciones, **el medio preferido es el Certificado Digital. Nada más y nada menos que un 65% de las personas de entre 65 y 74 años, -y un 48% de las que superan esta edad- disponían de certificado digital.** Este dato es tremendamente significativo, apuntando a que se trata de una herramienta sumamente facilitadora, puesto que más de la mitad de las personas mayores que usan la administración electrónica se aprovechan de él y el 70% de los que lo utilizaron lo consideraron “fácil o muy fácil de usar” (CIS, 2023).

Tal incidencia de uso también precipita nuevas formas de brecha digital de orden competencial. Por un lado, entre los que usan o no la Administración Electrónica, una opción más que recomendable vistos los problemas para conseguir una cita presencial en determinados organismos públicos y siempre menos fatigosa que la suma de desplazamiento, espera y trámite, para obtener una información que, en muchas ocasiones, se descarga de forma casi instantánea. Por otro lado, entre los que sí acuden a la Administración Electrónica, lo que emplean el Certificado Digital como entrada, revirtiendo en grandes diferencias en términos optimización de tiempo, identificación y capacidad certificadora.

Pero la Administración electrónica no es un camino sin baches. Las dificultades que se encuentran las personas mayores a la hora de relacionarse virtualmente con las administraciones digitales se pueden subdividir en dos: las propias del sistema burocrático-administrativo y las vinculadas al canal digital.

En cuanto a las primeras, las personas mayores no señalan dificultades que difieran especialmente de las que se encuentra el resto de la ciudadanía, salvo dos ejemplos paradigmáticos:

- Dificultades con los pasos a seguir, 54% (diez puntos más que la media).
- No entender el lenguaje 35% (también diez puntos más que el resto de la población; CIS 2023).

Ambas se correlacionan entre sí y, sin duda, serían fácilmente subsanables con acciones dirigidas a la simplificación burocrática, sencillez en las expresiones, acomodación al lenguaje propio de su generación y un apoyo asistencial especialmente dirigido a estos colectivos.

En cuanto a las relacionadas con el canal digital, aquí sí emergen grandes fracturas. Más de la mitad de los seniors esgrime la falta de conocimientos como la principal razón para no solicitar una documentación oficial o reclamación a través de la Administración Electrónica. Es un porcentaje enorme, casi veinte puntos superior a la media y a mucha distancia del resto de cohortes:

Personas que no interactúan con la Administración Electrónica por falta de habilidades, por cohortes. INE, 2024

Entre 16 y 24 años	13,5
Entre 25 y 34 años	18,1
Entre 35 y 44 años	27,2
Entre 45 y 54 años	32,0
Entre 55 y 64 años	42,2
Entre 65 y 74 años	51,6
Media	33,9

Este indicador se complementa con el que encasilla los problemas al utilizar un sitio web o aplicación de las administraciones: hasta un 41% de las personas entre 65 y 74 años confiesan encontrar “dificultad en el uso”.

La consecuencia de esta concatenación de obstáculos lleva a que **un 7% de los seniors no requirieron un documento oficial o no interpusieron una reclamación ante una AAPP, teniendo necesidad de hacerlo. Un 40% más que la media de la ciudadanía y un 143% superior a los que alegan la misma razón, pero con edades entre 16 y 24 años.** Sin duda estamos ante una situación de desigualdad palpable, de graves consecuencias para las víctimas de esta barrera, y a la vez, reparable sólo con articular una estrategia dirigida y eficiente.

Y a pesar de todos estos condicionantes, la administración electrónica concita una muy buena opinión entre los seniors: **más de la mitad considera que tiene más ventajas que inconvenientes** (CIS, 2023). Resulta fácil aventurar como esta satisfacción alcanzaría nuevas cuotas con un plan de apoyo para estos colectivos.

Nuevas tecnologías y salud

El ámbito de salud es un elemento fundamental para cualquier persona, pero que va ganando en presencia e importancia con el devenir de los años. Así, más de un 85% de las personas de 65 o más años ha acudido a consulta en el último año (CIS, 2024¹⁵).

¹⁵ Barómetro Sanitario 2024. Ministerio de Sanidad,
https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/BarometroSanitario/home_BS.htm

La tecnología se ha introducido de una forma muy capilar este ámbito: concertación de citas online, los recordatorios de revisiones por email, acceso a la hoja de medicación farmacológica, las consultas por videollamada o los gadgets de medición biométrica son parte de nuestra vida diaria. Salvo, precisamente, para aquellos que quizás más lo necesiten y que más beneficio obtendrían de su uso.

La tabla que mostramos a continuación, extraída de la última publicación del INE¹⁶, plantea unas diferencias por razón de edad difíciles de aceptar. **Las personas de entre 65 y 74 años explotan la tecnología para mejorar su salud en 21 puntos porcentuales menos que la media de la ciudadanía española.** Pero si observamos a las personas de 75 y más años, el diferencial aumenta hasta los 55 pp. Sólo un 29% de nuestros mayores fija una cita sanitaria por medios digitales, menos de la mitad que la que expone la media (61,4%). **Un trámite que evita desplazamientos innecesarios** (especialmente en el caso de personas con problemas de movilidad o en los que su centro médico de referencia se encuentra distante – como acontece en una gran parte de la España rural-) **no está siendo aprovechado por siete millones de personas mayores.**

Actividades relacionadas con la salud digital; media España y cohortes de mayores. INE, 2024

	PERSONAS QUE HAN REALIZADO ALGUNA ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA SALUD DIGITAL	ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD DIGITAL			
		BUSCAR INFORMACIÓN	CONCERTAR CITA MÉDICA ONLINE	ACCEDER A ARCHIVOS PERSONALES	OTROS SERVICIOS
MEDIA ESPAÑA	81,4	69,6	61,4	46,2	38,0
ENTRE 65 Y 74 AÑOS	60,6	49,0	41,9	27,3	21,8
ENTRE 75 Y 84 AÑOS	32,0	23,1	19,3	11,8	9,2

¹⁶ Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los Hogares, Año 2024, https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

DE 85 AÑOS Y MÁS	8,6	5,5	4,8	1,5	1,9
---------------------	-----	-----	-----	-----	-----

Otra utilidad de primer orden, que incluso puede llegar a salvar vidas, como son las pulseras inteligentes, también están infrutilizadas: un 7% de las personas entre 65 y 74 años dispone de una, lo que significa que **alrededor de 4,7 millones de seniors no emplean la tecnología para medir sus niveles de azúcar en sangre o su presión arterial**. Una carencia de material que puede suponer un punto y seguido (o aparte) para la vida de cualquiera.

Ciberseguridad y privacidad

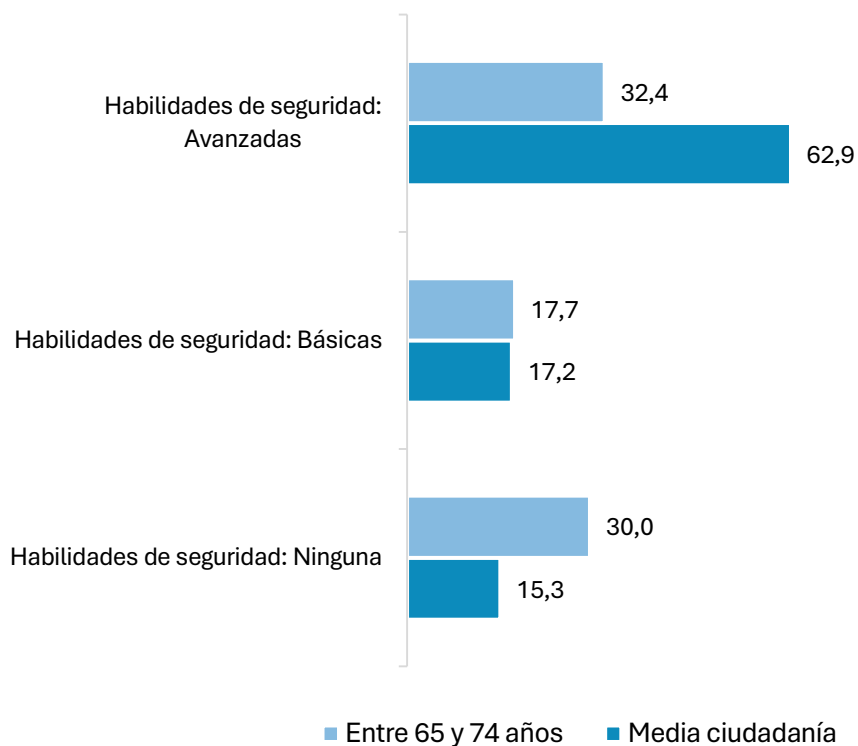
Otra esfera esencial es la relacionada con la seguridad digital (cómo nos defendemos ante las amenazas y peligros que acechan detrás de estas nuevas tecnologías) y la capacidad que tenemos para mantener a salvo nuestros datos más sensibles, sin olvidar que un colectivo poco formado, es siempre colectivo más vulnerable.

Con datos de 2023¹⁷, se comprueba que **el 30% de nuestros seniors no acredita ni una habilidad relacionada con la seguridad digital. 1.179.000 personas de más de 65 años que navegan por la red usan apps o hacen compras online lo hacen en total y absoluta indefensión**.

Si además se comparan los diferentes grados competenciales entre nuestros mayores y la media de la ciudadanía, se constata un imponente gap: el porcentaje de personas con nulas habilidades de seguridad es el doble entre los mayores de 65 que entre la media:

¹⁷ Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2023, <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=10111>

Comparación de los niveles de habilidades de seguridad acreditados (%). Personas de 65-75 años vs. media España. INE, 2023



Las mismas carencias encontramos cuando se aborda el apartado de la privacidad. **Más de la mitad de los seniors no realiza acción alguna para gestionar sus datos personales en Internet, por casi 80% del resto de la población que sí toma medidas al respecto.** Así es fácil entender cómo en todos los tipos de acciones que se miden en torno a esta salvaguarda de la información personal que depositamos en Internet, en ninguno se advierte una cercanía a la media.

Acciones relacionadas con la privacidad en Internet; media España vs. 65-74 años. INE, 2023

	65 A 74 AÑOS	MEDIA	DIFERENCIAL
HAN TOMADO ALGUNA ACCIÓN PARA GESTIONAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PERSONAL EN INTERNET	48,9	79,1	-30,2
LEER LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LOS SITIOS WEB ANTES DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN PERSONAL	23,3	39,5	-16,2
RESTRINGIR EL ACCESO A SU UBICACIÓN GEOGRÁFICA	32,2	59,8	-27,6
LIMITAR EL ACCESO A SU PERFIL O CONTENIDO EN LAS REDES SOCIALES	29,6	59,0	-29,4
DENEGAR PERMISO DEL USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL PARA FINES PUBLICITARIOS	40,8	68,7	-27,9
COMPROBAR QUE EL SITIO WEB DONDE SE NECESITÓ PROPORCIONAR INFORMACIÓN PERSONAL ERA SEGURO	27,0	51,3	-24,3
SOLICITAR AL ADMINISTRADOR O PROVEEDOR DE SITIOS WEB O DE BÚSQUEDA QUE ACTUALICEN O ELIMINEN SUS DATOS PERSONALES	6,9	18,7	-11,8
REALIZACIÓN DE MODIFICACIONES EN LA CONFIGURACIÓN DEL NAVEGADOR PARA PREVENIR O LIMITAR LAS COOKIES	15,9	36,5	-20,6
PREOCUPACIÓN POR EL REGISTRO DE SUS ACTIVIDADES EN LÍNEA PARA BRINDARLE PUBLICIDAD PERSONALIZADA: MUY PREOCUPADO	34,2	39,8	-5,6
PREOCUPACIÓN POR EL REGISTRO DE SUS ACTIVIDADES EN LÍNEA PARA BRINDARLE PUBLICIDAD PERSONALIZADA: ALGO PREOCUPADO	24,5	33,6	-9,1
PREOCUPACIÓN POR EL REGISTRO DE SUS ACTIVIDADES EN LÍNEA PARA BRINDARLE PUBLICIDAD PERSONALIZADA: NADA PREOCUPADO	21,4	22,0	-0,6
UTILIZACIÓN DE ALGÚN SOFTWARE ANTI-RASTREO EN CUALQUIERA DE SUS DISPOSITIVOS	12,7	16,6	-3,9

Estas limitaciones generan graves desasosiegos entre nuestros mayores. En una encuesta de 65ymas.com - publicada en 2024¹⁸- se constató que la seguridad era la primera preocupación de los mayores cuando navegan por internet, muy por delante de la falta de conocimientos tecnológicos. De hecho, el 84% de los mayores

¹⁸ https://www.65ymas.com/ciberseguridad/mayores-miedo-caer-estafas-online-encuesta-ciberseguridad_55612_102.html

encuestados afirma tener miedo de caer en una estafa online y el 72,8%, que es su principal temor a la hora de navegar por la web.



Otra encuesta patrocinada por la CECA¹⁹ ahondaba en la misma idea: la mitad de las personas de 65 o más años consideraba “que podía ser víctima de un ciberataque y que, como con secuencia, le provoque algún tipo de perjuicio financiero”. **Con estos mimbres, no es de extrañar que cuatro de cada 10 seniors tengan ninguna o poca confianza en Internet (diez puntos más que la media y veinte puntos más que las cohortes más jóvenes).**

En conclusión, nuestros mayores conviven de forma angustiosa con las tecnologías digitales, a causa del déficit competencial que sufren, convirtiéndose así en objetivo potencial de ciberdelincuentes, una situación que no deberíamos consentir.

Economía digital: compra/venta de productos y servicios bancarios

Titulamos así este apartado puesto que las métricas que vamos a examinar tienen un impacto directo en los bolsillos, aunque tampoco olvidaremos la vertiente del entretenimiento y lo que representa para combatir la soledad no deseada.

El ciclo de búsqueda, selección, compra y venta de bienes, servicios y productos ha sido conquistado por los canales digitales. La consulta de catálogos e inventarios es

¹⁹ Ciberseguridad y hábitos de uso de canales digitales, 2024, https://www.ceca.es/wp-content/uploads/2024/02/CECA_Encuesta-de-ciberseguridad.pdf

ya más preponderante en el mundo virtual que el físico y los precios de venta al público son, habitualmente, más competitivos cuando se realizan por comercio electrónico. De hecho, multitud de descuentos u ofertas sólo pueden conseguirse mediando una web o una app. Que nuestras madres, padres, abuelas y abuelos no puedan acceder a estos canales limita su rango de selección y merma su capacidad adquisitiva, lo que tiene un impacto mayor que en cualquier otro rango de edad, puesto que hablamos de personas ligadas a una pensión, muchas veces de escasa cuantía.

Pero la no presencia en estos entornos virtuales no sólo supone una desventaja económica palpable en términos de menor elección y precios más elevados. También redunda en otra desventaja: si los comercios físicos más cercanos se encuentran lejos de la residencia habitual y la movilidad personal es dificultosa, sea por falta de transporte público o privado, sea por limitaciones físicas personales, la experiencia de compra se configura aún como más costosa. Y a pesar de todos estos condicionantes y ventajas asociadas, el comercio electrónico no es, ni de lejos, habitual entre nuestros mayores.

La brecha comienza desde el primer momento que se propone la idea de realizar una compra. Según el INE, **8 de cada 10 españolas/es usa Internet para buscar información sobre bienes o servicios. Esta ratio desciende hasta el 55% el caso de las personas de 65 años y hasta 22% en el caso de los mayores de 75.** No obstante, esta primera limitación viene describiendo una tendencia positiva en el rango entre los 65 y 74 años, con un ascenso desde el 42% de 2021 al 55% actual (sin embargo, tal evolución no se detecta entre los mayores de 75 años: el 22% se mantiene sin mejorar desde hace tres años).

El siguiente paso después de la búsqueda de información, es la selección del producto/servicio y su adquisición. Entre aquellos que cuentan entre 65 y 74 años, han comprado alguna vez por Internet un 38,5% (este índice baja al 33% si se considera únicamente el último año). Por tanto, **2 de cada 3 personas en dicho umbral de edad no son compradores habituales por Internet.** Si avanzamos en las cohortes, las estadísticas empeoran: **entre aquellos de más de 75 años, menos de un 10% ha comprado online en los últimos doce meses.** Por dar contexto a estas cifras, un 69% de los españoles compra por Internet; los que ahora se circunscriben a los 25 y 34 años de edad, un 84% ha comprado algo online en el año en curso (2,5 veces más que las personas que rondan el séptimo decenio su vida). Son diferencias abisales.

Entre los diferentes bienes y servicios que se ofertan online podemos distinguir varios grandes bloques: la suscripción a plataformas de contenidos (video/música en streaming, abonos a medios de comunicación); la adquisición de entradas para todo tipo de eventos; la gestión de contratos de servicios básicos (energía, telecomunicaciones, agua) y la contratación de servicios para el transporte y/o alojamiento. Como podemos visualizar en la siguiente tabla, **los niveles de adopción de cualquiera de estas opciones entre los seniors están entre la mitad y tres veces**

menos que la media del país. Dicho de otro modo, **las facilidades y los ahorros económicos que brindan estas relaciones digitales están siendo mucho más desaprovechadas por nuestros mayores, con el coste vital y dinerario que supone.** Sin olvidar el impacto intangible contra la soledad y el aislamiento que supone acceder a decenas de opciones de índole informativo y de entretenimiento audiovisual.

Grado de aceptación de diferentes servicios y productos online, media España y seniors. INE, 2024

		ENTRE 65 Y 74 AÑOS	MEDIA ESPAÑA
SUSCRIPCIÓN	MÚSICA	4,4	15,7
	PELÍCULAS O SERIES	8,3	23,2
	EBOOKS, REVISTAS, O PERIÓDICOS	4,9	7,2
DESCARGA O COMPRA	ENTRADAS PARA EVENTOS (CONCIERTOS, CINE, DEPORTE, FERIAS, ETC.)	8,9	26,4
	EBOOKS O AUDIOLIBROS	5,4	8,0
COMPRA O SUSCRIPCIÓN	INTERNET, TELEFONÍA MÓVIL	5,5	12,9
	SUMINISTRO DE ENERGÍA O AGUA	4,1	7,0
TRANSPORTE O ALOJAMIENTO	ALGÚN SERVICIO PARA EL TRANSPORTE	9,7	22,7
	ALGÚN SERVICIO PARA EL ALOJAMIENTO	11,7	23,9

Si ponemos el foco en la compra online de productos físicos, obtenemos una panorámica muy parecida: **un 26% de los mayores (64-75a) ha adquirido un producto físico vía Internet; la media española es de un 55,5% (más del doble).**

Los bienes físicos más demandados por las personas de más edad son ropa, muebles y accesorios del hogar, en línea con el resto de la población. Donde sí se aprecian gustos disímiles son en la compra de comida a domicilio (25% de la población acude a ellos, por un 5% en los senior) y en los cosméticos, productos de belleza o bienestar (21% vs. 7%, respectivamente). La variedad de gustos es explicable por la pluralidad de necesidades – a veces relacionadas con la edad, a veces con las costumbres- pero la incidencia en el uso del comercio electrónico, siendo más ventajoso en cuestiones de escaparatismo y costes, no es comprensible sino añadimos al análisis las limitaciones que suponen la brecha digital.

Bienes físicos adquiridos online por las personas entre 65 y 74 años (%). INE, 2024

ROPA, ZAPATOS O ACCESORIOS (BOLSOS, JOYAS)	12,7
MUEBLES, ACCESORIOS PARA EL HOGAR	10,0
OTROS BIENES FÍSICOS	9,3
COSMÉTICOS, PRODUCTOS DE BELLEZA O BIENESTAR	7,2
LIBROS IMPRESOS, REVISTAS O PERIÓDICOS EN FORMATO FÍSICO	6,5
ARTÍCULOS DEPORTIVOS (EXCL. ROPA DEPORTIVA)	6,4
MEDICAMENTOS O SUPLEMENTOS DIETÉTICOS	6,4
ORDENADORES, TABLETS, TELÉFONOS MÓVILES O ACCESORIOS	6,3
EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO O ELECTRODOMÉSTICOS	5,3
JUGUETES PARA NIÑOS O ARTÍCULOS PARA SU CUIDADO	5,2
PRODUCTOS DE LIMPIEZA O DE HIGIENE PERSONAL	5,0
ENTREGAS DE RESTAURANTES, DE COMIDA RÁPIDA, SERVICIOS DE CATERING	4,9
ALIMENTOS O BEBIDAS DE TIENDAS O DE SUPERMERCADOS	4,3
BICICLETAS, AUTOMÓVILES U OTROS VEHÍCULOS O SUS PIEZAS DE REPUESTO	2,3
MÚSICA O VIDEO EN FORMATO FÍSICO (CD, VINILO, DVD, BLU-RAY)	1,4

La aparición de nuevos negocios online especializados en facilitar la venta de artículos (Vinted, Wallapop, Milanuncios) también debe ser tenida en cuenta para acabar de trazar esta panorámica comparativa. Y los datos que se extraen confirman las ideas de apartados anteriores: el porcentaje de mayores que vende sus bienes online es de un tercio de la media de la ciudadanía española:

Venden bienes o servicios a través de un sitio web o app, por cohortes. INE, 2024

ENTRE 16 Y 24 AÑOS	25,8
ENTRE 25 Y 34 AÑOS	29,7
ENTRE 35 Y 44 AÑOS	30,0
ENTRE 45 Y 54 AÑOS	22,2
ENTRE 55 Y 64 AÑOS	13,6
ENTRE 65 Y 74 AÑOS	7,0
DE MÁS DE 75	2,1
MEDIA	21,5

Estamos ante otra restricción para tener en cuenta. Por lo general, el paso de los años hace que acumulemos bienes que ya no nos son de utilidad, pero que sí pueden ser aprovechables por otros. Si tal transacción puede aportar una ayuda económica a una persona con una pequeña pensión, estamos ante otra oportunidad desaprovechada como consecuencia de la exclusión tecnológica.

Complementa este apartado económico y sobre las finanzas digitales los **servicios bancarios online**. Estamos ante otra herramienta de grandísima utilidad para nuestros seniors. El abandono de las entidades bancarias de una gran parte de nuestro territorio está colocando a una gran parte de nuestra población – especialmente la más envejecida- en una vulnerabilidad asistencial relacionada con sus finanzas y con el acceso al dinero físico²⁰. Una insuficiencia que puede y debe paliarse, en gran parte, con el empleo de servicios online.

Como en el resto de los usos tecnológicos, la adopción de aplicaciones de banca digital es muy reducida entre los mayores de 65 años. Según el INE (2024) **apenas la mitad de aquellos entre 65 y 74 años que usan Internet utilizan banca online**. Es decir, 2,1 millones de los 5 millones censados (un 42% de la población censada en dicho tramo de edad). **Entre los que cuentan con 75 años o más, la cifra se reduce hasta el 19% entre todo el censo. Por calibrar el gap, la media de la ciudadanía ronda el 75%.**

²⁰ Vivir sin oficinas bancarias ni cajeros: "Nos tienen completamente abandonados", https://www.eldiario.es/illes-balears/sociedad/vivir-oficinas-bancarias-cajeros-completamente-abandonados_1_9922814.html

El Banco de España también dota²¹ de estadísticas a este apartado. La siguiente tabla, extraída de los datos oficiales, nos indica cómo las **aplicaciones móviles para pagos son infrautilizadas entre los seniors - hasta cinco veces menos que la media** – y que menos del 5% de los mayores de 65 años usa plataformas de pagos por Internet (por un 22% del resto de la ciudadanía). El número de medios que usan nuestros mayores para hacer pagos no llega a dos y casi siempre se restringen al efectivo (una alternativa casi imposible en muchos lugares de nuestro país) y, no siempre, a una tarjeta. Expresado en grandes números, **de los 9,5 millones de personas con 65 o más años en 2023, sólo 473.000 hizo empleo de banca online durante dicho año.**

Disponibilidad de medios de pago (% de población), Banco de España 2023

TRAMOS DE EDAD	65+	TOTAL
EFFECTIVO	99,7	99
MEDIOS ALTERNATIVOS AL EFFECTIVO	84,8	92,2
TARJETA	77,5	88,0
RECIBOS DOMICILIADOS	53,2	51,9
TRANSFERENCIA BANCARIA	22,5	38,3
APLICACIONES MÓVILES PARA PAGOS	5,4	25,4
PLATAFORMAS DE PAGOS POR INTERNET	4,7	22,1
NÚMERO DE MEDIOS ALTERNATIVOS POR PERSONA (PROMEDIO)	1,7	2,6

En definitiva, en el ámbito económico-financiero coincide, como en otros tantos expuestos anteriormente, una amplia desigualdad por razón de edad y la oportunidad de mejorar la vida de nuestros mayores a través de un uso instruido de las nuevas tecnologías.

Hogares inteligentes y domótica

Los hogares conectados, inteligente o digitales, todos ellos vinculados a sistemas domóticos, ofrecen una alta variedad de servicios a quienes los instalan: desde la

²¹ Uso, acceso y aceptación del efectivo en España: un análisis a partir del «Estudio sobre hábitos en el uso del efectivo» de 2023, <https://www.bde.es/f/webbe/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/BoletinEconomico/24/T1/Fich/be2401-art01.pdf>

vigilancia de las estancias a la gestión de la energía, pasando por dar conectividad electrodomésticos, los robots de servicio o los ya citados altavoces inteligentes.

Aunque todavía no exista un despliegue masivo de estas tecnologías en nuestros hogares (sólo un 43% de la ciudadanía admite tener algún dispositivo conectado o IoT²² - tres de cada cuatro son *Smart-speakers*-) de nuevo volvemos a registrar grandes diferencias por los diferentes tramos de edad. Así, el citado porcentaje del 43% desciende vertiginosamente al 27% cuando se pregunta a personas entre 65 y 74 años. Desde la perspectiva inversa: **7 de cada 10 diez seniors no tiene ningún dispositivo domótico en su hogar**²³ y algunas de las posibilidades existentes son casi anecdóticas. Por ejemplo, los robots sólo están presentes en el 0,7% de los hogares de mayores.

Disponibilidad de equipos con IoT en el hogar, cohorte entre 65 y 74 años. INE 2024

ASISTENTE VIRTUAL, ALTAVOZ INTELIGENTE	12,9
SISTEMA DE ALARMA	12,4
ELECTRODOMÉSTICOS	8,3
ADMINISTRACIÓN DE ENERGÍA EN EL HOGAR	7,2

Las cuatro opciones que incluimos en la tabla son auténticas facilitadoras de una mejor calidad de vida. La seguridad y vigilancia del hogar, el aprovechamiento eficiente del gas o la electricidad, una nevera con capacidad para advertir la escasez de provisiones o un altavoz que proporcione información de utilidad cotidiana son, todos ellos, elementos que proporcionan una mejor experiencia vivencial. Pero como hemos comprobado, son muy poco utilizados.

La pregunta es por qué no se usan más y la respuesta es la conocida: el desconocimiento o la ignorancia. Un 22% de nuestros mayores no sabe ni que existen tales posibilidades; otro 21% reconoce no tener suficientes conocimientos para adquirirlo, ponerlo en marcha, mantenerlo y beneficiarse. La limitación más mencionada, que se adhiere a los dos argumentos anteriores, es la dificultad en su manejo (otro 24% de las ocasiones ²⁴). No pretendemos afirmar que sean

²² Internet of Things; Internet de las Cosas. <https://www.ibm.com/es-es/topics/internet-of-things>

²³ Otra cosa son los TV conectados a Internet (que no los consideraremos, a los efectos de este estudio y siguiendo la metodología del INE, domótica propiamente dicha), que si son ya mayoritarios entre nuestros mayores (54%), pero también muy lejos de la media (un 76% de los hogares españoles dispone de una Smart TV).

²⁴ En este sentido, cabe recordar que un 78% de las personas entre 64 y 75 años confirma que no sabe "Cambiar la configuración del software, la app o de un dispositivo". Estamos ante un impedimento informático que condiciona la adopción de dispositivos tecnológicos de cualquier índole, incluyendo los domóticos.

dispositivos de manejo siempre asequible o sencillo; pero con buenas enseñanzas de entrada, sí que podemos afirmar, sin miedo a equivocarnos, que el esfuerzo inicial en informar y formar a los potenciales usuarios de estos artilugios bien vale la pena en función de los beneficios obtenidos a medio y largo plazo.

Fuentes y canales de información online

La obtención de información, y los canales que vehiculan dicho proceso, configuran lo que se conoce como el derecho fundamental a la información. Un derecho que, desde la irrupción de Internet primero, los buscadores después y, finalmente, las redes sociales, ha mudado a nuevos escenarios, no siempre conocidos por las personas de más edad.

Según el CIS²⁵, los medios de comunicación preferidos por nuestros mayores son la TV y radio tradicionales, hasta 13 puntos por encima de la media y 40 puntos por encima de la audiencia de los más jóvenes (18 a 24 años). La juventud sin duda escoge como principal canal de comunicación las redes sociales (81,4%), que son seguidas por un 27% y 15% de los seniors (65 a 74 años y posteriores, respectivamente).

Medios de información más consultados, por tramos de edad. CIS 2023

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 Y +	TOTAL
TELEVISIÓN	54,6	48,3	59	69,7	78,4	82,7	88,5	69,8
PRENSA (IMPRESA O DIGITAL)	36,1	53,5	57,9	57,4	59,5	61,7	49	55,1
RADIO	14,4	24,9	40,3	50,5	53,7	53,1	49,5	43,5
REDES SOCIALES	81,4	71,2	54,7	42,4	34,2	27	14,7	44,1
PODCASTS	21,2	21,7	16,4	11,2	8,2	5,8	1,8	11,7
BLOGS	4,7	5,1	6,7	5,6	4,2	3	0,8	4,4
STREAMING (YOUTUBE, ETC.)	1,8	1,9	2	1,8	1,8	1,6	0,9	1,7
SIN ESPECIFICAR (GOOGLE U OTROS BUSCADORES)	1,2	1,2	2,1	2,1	2,6	2	1,6	1,9

²⁵ Estudio sobre audiencias de medios de comunicación social, <https://www.cis.es/-/disponible-el-estudio-3421-estudio-sobre-audiencias-de-medios-de-comunicacion-social-1>

Efectivamente, las personas mayores no son grandes consumidores de medios online, Con otra métrica diferente a la del CIS, el INE confirma que en 2024 los senior usan mucho menos Internet para leer noticias, periódicos o noticias que otros segmentos de edad:

Personas que usan Internet (%) para leer noticias, periódicos o revistas INE 2024

ENTRE 16 Y 24 AÑOS	73,6
ENTRE 25 Y 34 AÑOS	82,6
ENTRE 35 Y 44 AÑOS	82,9
ENTRE 45 Y 54 AÑOS	78,5
ENTRE 55 Y 64 AÑOS	71,0
ENTRE 65 Y 74 AÑOS	56,9
ENTRE 75 Y 84 AÑOS	31,7
DE 85 Y MÁS AÑOS	8,7
MEDIA	74,9

La némesis del derecho a la información, y que ésta sea veraz, es la desinformación, un fenómeno en pleno auge. Sin embargo, las personas mayores quizás no sean conscientes de cómo la desinformación está apropiándose de los espacios virtuales. Así, sólo un 37% de los mayores de 65 años han detectado información en Internet que, bajo su prisma, han considerado falsa o dudosa. La media de nuestra ciudadanía es 22 puntos porcentuales mayor – es decir, un 59% sí ha visto desinformación en las redes-.

Además, entre aquellos mayores que sí identifican una noticia falsa, sólo comprueban su autenticidad un 16% (por un 30% de media). Uno de los principales motivos para no hacer este ejercicio de verificación es la “falta de habilidades o conocimientos para comprobar la información” (un 11% entre los seniors vs. 9,6% de la media ciudadana).

Todas estas diferencias que deben ser muy tenidas en cuenta para entender cómo se forman las opiniones en nuestra sociedad y por qué difieren entre generaciones, en ocasiones de forma mucho más amplia de lo que justificaría la propia idiosincrasia de cada una. El uso de uno u otro canal puede condicionar la asimilación del mensaje. Aspectos como el rigor y prestigio, la participación de los usuarios anónimos o públicos – con o sin mediación interpuesta-, o la verificación independiente de datos son moduladores de opinión de gran transcendencia. El acceso condicionado por edad a unos u otros canales de información pueden acabar estableciendo grandes y desemejantes nichos de opinión. Silos levantados por barreras intergeneracionales de incomprensión mutua que pueden llegar a afectar, gravemente, a la cohesión

social y a la convivencia. Un ejemplo de esta emergente separación es la duda que se está implantando, entre una gran parte de nuestros jóvenes, sobre el sistema de pensiones públicas de solidaridad intergeneracional²⁶.

Conclusiones y propuestas

La concatenación de brechas digitales superpuestas y concurrentes aquí descritas – que gravitan alrededor de la edad, pero que se solapan e interrelacionan con otros precursores como pueden ser el hábitat, la renta o el género- conforman la exclusión digital más profunda, más numerosa y extendida de nuestra sociedad. **No existe una desigualdad tecnológica con mayor incidencia y en donde sus consecuencias sean más negativas, impactando además en uno de los colectivos más vulnerables y desatendidos de nuestro tejido social.**

Un país se describe y define por su capacidad para proteger a sus semejantes más necesitados, por su músculo para cohesionar a su ciudadanía, precisamente en aquellos aspectos que promueven elementos esenciales como son el bienestar, la autonomía y la igualdad de oportunidades. La tecnología es una herramienta imprescindible para alcanzar dicho estatus de integración, libertad de elección y calidad de vida. Y es indudable, a la luz de los datos, que estamos fallando a nuestros mayores a la hora de garantizarles un acceso instruido, competente y posibilista a las facilidades y beneficios que proporcionan – a todos menos a ellos- estos progresos técnicos.

No podemos seguir ignorando esta realidad. Debemos decidir, como sociedad plural, protectora y comprometida, si queremos articular acciones que realmente palien esta serísima fractura; porque hasta la fecha hemos pecado de omitir su existencia – o como mínimo su magnitud- y como consecuencia, hemos desistido de actuar al respecto.

Una buena prueba de ello son los diferentes planes alrededor de la inclusión digital inscritos en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR²⁷).

²⁶ Según una reciente encuesta realizada por Sigma Dos para El Mundo, “un 47,8% de los españoles entre 18 y 29 años considera que no va a percibir una pensión pública cuando le llegue la hora de jubilarse y otro 17,3% no lo sabe o prefiere no responder”, <https://www.elmundo.es/espana/encuestas/2025/01/02/6776ca2a21efa0627a8b4592.html>

²⁷ <https://planderrecuperacion.gob.es/>

Hablamos del Plan Nacional de Competencias Digitales²⁸ y del PERTE de economía social y de los cuidados²⁹.

El primero de ellos busca dotar de competencias básicas digitales a nuestra ciudadanía, mediante una formación práctica y “orientada a la vida cotidiana³⁰” que consiga disminuir la brecha digital. Parece el conducto idóneo para acometer el reto de acabar con la exclusión digital por razón de edad.

Sin embargo, tanto su ambición en personas objetivo como su dotación presupuestaria distan de ser suficientes. Por un lado, la convocatoria pretende formar en competencias básicas a 210.000 personas en todo el territorio nacional³¹. Esta cantidad aglutina a cuatro grupos de destinatarios diferentes: personas mayores, personas con discapacidad, personas vulnerables y población sin competencias digitales básicas. Si, como hemos demostrado, el número de mayores en situación de exclusión absoluta asciende a 3,55 millones, a este ritmo tardaremos décadas en acercarnos a algo que se parezca a un equilibrio generacional. Por otro, el plan cuenta con 45 millones de euros en este 2024. La resolución de la convocatoria indica que se han aprobado 11 proyectos –a la hora de cerrar esta edición es imposible discriminar a qué grupos objetivo van dirigidos³²– por una cuantía de 43.125.995. Mas allá de que el presupuesto no se haya cubierto en su totalidad, y que no todo se enfoque en nuestros mayores, deberíamos reflexionar sobre cómo es posible que se hayan rechazado cinco veces más proyectos (55) que los que finalmente se han aprobado (11). Se antoja necesario no solo multiplicar la cuantía sino revisar los requisitos y la publicada de la convocatoria.

El PERTE de economía social y de los cuidados³³ entronca con el “ámbito de los cuidados, accesibles y centrados en las personas” y la “promoción de la solidaridad interna y con la sociedad que favorezca el compromiso con el desarrollo local, la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la cohesión social, la inserción de personas en riesgo de exclusión social, la generación de empleo estable y de calidad, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y

²⁸ <https://planderecuperacion.gob.es/politicas-y-componentes/componente-19-plan-nacional-de-competencias-digitales-digital-skills>

²⁹ <https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/pertes/perte-de-economia-social-y-de-los-cuidados>

³⁰ <https://planderecuperacion.gob.es/noticias/conoce-ayudas-actuaciones-formacion-competencias-basicas-digitales-2024-prtr>

³¹ En algunas referencias, este número disminuye a 200.000, <https://www.red.es/es/iniciativas/proyectos/capacitacion-digital-de-la-ciudadania>

³² <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/convocatorias/751751/concesiones>

³³ <https://www.mites.gob.es/EconomiaSocial/es/iniciativas-financiacion/perte-esyec/index.html>

la sostenibilidad”. Dotado con 800 millones de euros, incluye un apartado sobre inclusión digital para personas mayores, en concreto y dentro del objetivo general 2, de Fortalecimiento de los servicios avanzados en el ámbito de los cuidados, accesibles y centrados en las personas, con la línea de Actuación B.3. sobre Educación, Cualificación y Recualificación digital y sostenible³⁴. La acreditación de competencias digitales para aquellas personas que cuidan de nuestros mayores se presenta como un vector de promoción de las nuevas tecnologías y de formación subsidiaria. Su cercanía con aquellos que sufren la brecha digital por factor de edad ayudaría a superar las primeras barreras de acceso y la desconfianza inicial. Lamentablemente, y pasado más de un año desde el lanzamiento de la primera convocatoria (con un presupuesto de 80M€), ésta se encuentra sin resolver – el plazo se ha ampliado hasta el 30 de junio de 2025³⁵-. Un retraso que en nada contribuye a acabar con esta forma de exclusión tecnológica.

Otra prueba de este desistimiento público ante esta desigualdad social la podemos encontrar en el organismo que nos ha facilitado la mayoría de los datos empleados en este estudio. Desde 2006 a 2021, el Instituto Nacional de Estadística recopilaba un indicador clave: “Motivos por los que las viviendas principales no disponen de acceso a Internet por tamaño del hogar, hábitat, ingresos mensuales netos del hogar y tipo de motivo”. La CNMC, a través de su Panel de Hogares, hizo lo propio entre 2011 y 2015, pero también abandonó el registro de esta métrica - “Razones para no tener Internet en el hogar (porcentaje de hogares)-. Hasta aquella fecha teníamos una fuente de datos que nos permitía valorar qué motivos explicaban esta exclusión tecnológica. Pudimos comprobar como la indisponibilidad de una conexión como razón de la exclusión pasó de un 20% a un 6%. Se constataba que el principal motivo para no conectarse a Internet radicaba en la falta de interés (hasta un 77% de las personas sin Internet esgrimían esta razón). Le seguía la falta de habilidades (de un 40% en 2006 al 57% de 2021). Y finalmente, se culpaba a los costes vinculados (tarifa de conexión, adquisición de un ordenador, tableta o móvil inteligente³⁶) como otro gran elemento de exclusión³⁷. Hoy, no sabemos si estás razones siguen siendo las mismas, si han variado su peso, si han surgido alguna nueva. Estamos ciegos

³⁴ <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2022/210622-perte-economia-social-y-de-los-cuidados-memoria-completa.pdf>

³⁵ <https://www.infosubvenciones.es/bdnstrans/GE/es/convocatorias/738296>

³⁶ Según la Encuesta de Características Esenciales de la Población y las Viviendas (2021), un 15,5% de los que cuentan entre 60 y 69 años no dispone de un smartphone (el triple de la media nacional). Entre aquellos con 70 años y más, una de cada dos personas no lleva un móvil inteligente en su bolsillo.

³⁷ La Encuesta de condiciones de vida (ECV) de 2023, difundió que un 4,1% de las personas de 65 y más años “no puede permitirse disponer de un ordenador personal”.

porque nadie se preocupa de preguntar y así es verdaderamente difícil articular planes efectivos para cerrar la brecha digital. **Imposible acabar con un problema sino sabes qué lo origina.**

De conformidad con todo lo descrito hasta este punto, llega el momento de concretar las **propuestas** que queremos compartir para alcanzar el objetivo de erradicar esta colosal exclusión tecnológica que padecen nuestros mayores:

1. **Realizar un ejercicio político, gubernamental, estatal, autonómico y a nivel de administraciones locales de asunción de la realidad que sufren millones de seniors españoles, en situación de absoluta exclusión tecnológica.** Es indispensable reconocer y dar a conocer la profundidad y las consecuencias del cúmulo de brechas digitales que se concentran alrededor de nuestros mayores, así como los beneficios asociados a su mitigación, en términos de autonomía, poder adquisitivo, bienestar y calidad de vida. La premisa inicial pasa el reconocimiento de la emergencia, la publicidad y la sensibilización. Sin este primer paso será imposible tramitar planes con visos de éxito.
2. **Multiplicar varias veces los presupuestos destinados a acciones dirigidas a la formación digital de las personas mayores,** acelerando su trámite y aprobación. A la concienciación le debe seguir la implicación dineraria.
3. **Articular inmediatamente tres planes de formación directa sobre el colectivo de mayores en aquellos ámbitos que más beneficios les generarían: salud digital, banca online y ciberseguridad.** Los dos primeros no solo mitigarían carencias preexistentes y ampliamente reconocidas (en especial para aquellos residentes en zonas rurales) sino que además revertirían, de forma objetiva y medible, en su calidad de vida y su capacidad económica. La formación en ciberseguridad es hoy tan necesaria³⁸ como fue en su día conocer en qué consistía el timo de la estampita o las trampas que escondían los trileros. No sería responsable incitar a los seniors a usar la banca online sin acompañarla de unas mínimas competencias en seguridad digital.
4. Para que estos planes de formación tengan éxito, debemos ser conscientes de que una gran parte de los excluidos digitales por razón de edad residen en

³⁸ Experiencia Senior, INCIBE. <https://www.incibe.es/ciudadania/experiencia-senior>

hábitats rurales. Para llegar a estos colectivos **debemos involucrar las entidades locales mediante una formación de proximidad**, aprovisionando a las AAPP (especialmente ayuntamientos y municipios más pequeños y ubicados en entornos rurales) de los recursos humanos y financieros necesarios para sensibilizar y formar a los colectivos excluidos de Internet. Únicamente con su concurso e implicación podremos cerrar esta sangrante desigualdad social y territorial.

Finalmente, y para acabar con este ejercicio propositivo, es imperioso entender que las acciones propuestas no pueden esperar; nuestros mayores necesitan estas herramientas hoy, no dentro de varios años. Por ello, estos planes deben elevarse a al primer lugar de la acción política y gubernamental, donde la emergencia, la rapidez, la efectividad y la agilidad sean sus principales vectores de despliegue.

Mayores y exclusión tecnológica

Radiografía de una desigualdad arrumbada



ESTUDIOS

servicioestudiosugt.com

Con esta colección, pretendemos ofrecer análisis de fondo de temas relevantes del ámbito económico y laboral, mostrando, con los datos y referencias precisas, el contexto y la problemática observada, aportando las valoraciones y conclusiones oportunas.

