



SESIÓN PLENARIA

10. Interpelación N.º 93, relativa a planes y actuaciones para proteger de los peligros y riesgos en el ámbito digital a las personas mayores en la relación con la administración y el comercio, presentada por el Grupo Parlamentario Vox. [11L/4100-0093]

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Ruego al secretario primero que dé lectura del punto número 10 del orden del día.

EL SR. BLANCO TORCAL: Interpelación número 93, relativa a planes y actuaciones para proteger de los peligros y riesgos en el ámbito digital a las personas mayores en relación con la administración y el comercio, presentada por el Grupo Parlamentario VOX.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Para el turno de exposición, por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra el Sr. Palacio.

EL SR. PALACIO RUIZ: Señorías, señor consejero.

Como todos ustedes saben, la fibra ha llegado ya a la mayor parte del territorio de Cantabria. Como todos ustedes saben, ya es posible en el ámbito privado la realización de casi cualquier transacción económica a través de la red. Como todos ustedes saben, es muy probable que en los próximos años sea posible realizar ese mismo tipo de actividades en la relación con la administración si los planes que tenemos para digitalización, si en el avance que el Gobierno tiene previsto.

La realidad es que a partir de la pandemia se ha acelerado enormemente la digitalización de la sociedad. Como ustedes saben, la digitalización progresiva que se impulsó a través del teletrabajo y de la actividad con la administración ha provocado que aquellas personas que son digitalmente competentes, sean capaces de realizar cualquier actuación. Sin embargo, esa posibilidad no implica que toda la población tenga el mismo grado de capacidad de formación. No es necesario hablar de analfabetos digitales para asumir que dentro de la población hay distintos grados de conocimiento y de aptitud para el manejo y la solvatación de problemas a través de los procesos digitales. Singularmente hay determinados colectivos, sobre todo por una edad avanzada, a la que la comprensión a la comprensión de los problemas que plantea el mundo digital les es mucho más ajena.

Y creo que todos ustedes están experimentando, porque se ha acelerado en los últimos meses, la recepción de llamadas a través de redes sociales, de mensajes de wasap, de enormes contactos realizados desde plataformas digitales o desde teléfonos ubicados en Filipinas, en la que o nos saludan como si fueran íntimos amigos nuestros, nos comunican que existe un problema con el banco o nos piden que cliquemos justo abajo porque tu banca amiga necesita tu colaboración. Todos vemos este tipo de contactos como una molestia, porque los que estamos en esta sala asumimos que se trata de mensajes falsos o de mensajes de estafa que lo que pretenden es efectivamente, que piquemos. Sin embargo, quien lo hace no busca engañarnos a los que estamos en esta sala, es estadísticamente consciente de que un número ínfimo de los mensajes que envían terminan siendo anzuelos que mueren personas que probablemente tienen la misma capacidad que podemos tener nosotros para acceder a esta información.

Este es el contexto en el que se produce la iniciativa que planteamos, la cuestión que planteamos. Necesitamos formar a nuestra población para desenvolverse en un mundo nuevo, cambiante, digital y mucho más abstracto que el mundo al que estábamos acostumbrados hasta hace un par de décadas. Necesitamos trasladar a la población herramientas para manejarse y para no ser engañados en este proceso, y la cuestión que se plantea es cómo lo vamos a hacer, cuáles son los criterios, qué es lo que está haciendo el Gobierno de Cantabria para trasladar esta necesidad de formación y para trasladar iniciativas que den garantías a las personas que en este ámbito son más vulnerables.

Muchas gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señor diputado.

Contesta por parte del Gobierno la consejera de Inclusión Social, Sra. Gómez del Río.

LA SRA. CONSEJERA (Gómez del Río): Presidenta, señoría, buenas tardes a todos.

La interpelación indica qué planes y actuaciones se están llevando a cabo para proteger de los peligros y riesgos en el ámbito digital en las relaciones con la administración y el comercio respecto a las personas mayores. Es una interpelación en el que hay varios conceptos que creo que es preciso determinar previamente a contestar.



Nos hablan del entorno digital, qué es el entorno digital, plataformas y aplicaciones, no WhatsApp, plataformas y aplicaciones que permiten interactuar. Cuáles son los riesgos del ámbito digital, porque se refieren a ellos de forma genérica, bien, pues los riesgos del ámbito digital son la ciberseguridad, malware, virus, phishing, ransomware, hackeo, la privacidad, recopilación de datos, vigilancia, brecha de datos, el bienestar psicológico, acceso en línea, adicción a la tecnología, desinformación, impacto social, polarización, desigualdad digital, economía digital, fraude y estafas financieras, robos de identidad, contenido inapropiado, dependencia y control, monopolios digitales, manipulación algorítmica o impacto en la salud física. Abordar todos estos riesgos requiere una combinación de formación, regularización y desarrollo de tecnologías más seguras y transparentes.

Por lo tanto, se requiere de una actuación horizontal que abarca multitud de actuaciones. Sin embargo, como le decía en la interpelación no concreta el peligro al que se refiere porque, como le he enumerado, son muchos, se habla de forma general. La interpelación, únicamente hacer referencia a planes y actuaciones en la interacción con la administración y con el comercio, y es que muchos de estos peligros que le he enumerado no concurren en las relaciones entre el ciudadano y la administración o el comercio, y, es más, los riesgos son diferentes en las relaciones del ciudadano con la administración o con el comercio. Sin embargo, a pesar de la generalidad de la interpelación, vamos a analizar algunos de ellos.

El ciberdelito, bueno, pues, en el último informe publicado sobre cibercriminalidad por parte del Ministerio del Interior, arroja que en el año 2022 se produjeron tres mil setecientos, tres mil... setenta y cuatro mil trescientos setenta y tres ciberdelitos, un 22 por ciento más que en el año anterior. En Cantabria en concreto fueron 4.806, sí es verdad que se confirma una tendencia ascendente y, efectivamente, las personas mayores tienen que ser objeto de protección, porque pueden ser objeto de estos ciberdelincuentes. Somos conscientes de que es necesario poner en marcha programas, actividades y campañas de sensibilización sobre la ciberseguridad, dirigidas específicamente a las personas mayores de nuestra comunidad autónoma.

Por eso somos conscientes que es necesario lograr acercar el uso de las nuevas tecnologías, también dar a conocer a nuestros mayores de las ventajas del uso de estas tecnologías y de los riesgos y cuáles han de ser las medidas preventivas para hacer un buen uso de las mismas, pero no solo con el comercio y la administración, sino que en todos los ámbitos. Por eso, dentro de los centros sociales de mayores, el Gobierno de Cantabria, en coordinación con la Fundación La Caixa, está desarrollando una serie de abanico de actividades formativas y proyectos sociales dirigidos a los mayores de estos centros.

En la actualidad estamos actualizando ese convenio y no solo estamos pretendemos llevar a cabo la renovación de los equipos informáticos, sino también la introducción de nuevas actividades formativas, aulas abiertas y plataforma online, dirigidos a este objetivo de dar a conocer a conocer el uso y los riesgos de la administración electrónica de comercio electrónico. Se van a llevar a cabo programas en el centro social de mayores de Cañadío, en el de General Dávila, en el centro social de Torrelavega, en el de Camargo, en el de Astillero, Reinosa, Suances y en el Centro de atención a la dependencia de Santander. Son sesiones informativas de una hora y media cada una dos días a la semana y dirigidas a obtener competencias digitales a nuestros mayores; no solo se va a dar formación respecto a la iniciación en la informática, videollamadas y WhatsApp, sino también a la seguridad y la realización de trámites en Internet, redes sociales y comunicación en Internet.

Por otra parte, y respecto como se hace mención específicamente a la administración, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, es decir, la posibilidad de asistencia en el uso de medios electrónicos a los ciudadanos, pero también a nuestros mayores, en Cantabria, como sabe, tenemos aprobado el artículo del Decreto 42/2019, en el que se desarrolla estas oficinas de asistencia en materia de registros y en materia de realización los trámites con la administración para los ciudadanos y también, cómo no, para nuestros mayores, que se les asiste en el uso de estas relaciones por medios electrónicos. Es más, también tenemos la Orden PRE 27/2019, en el que está el registro de funcionarios habilitados, que facilitan esa asistencia a todos los ciudadanos.

Y también está otra pata de actuación de parte del Gobierno de Cantabria es el desarrollo de la sociedad de la información, que, efectivamente, ya desde el año 2005 se creó la red de telecentros de Cantabria, pero que ha ido avanzando alcanzando nuevos objetivos como es la capacitación de las competencias digitales. Ahora se apuesta por llevar a cabo los centros Conecta Cantabria, como puntos de formación y de información, se está implantando en aquellas zonas en riesgo de despoblamiento y se están llevando a cabo iniciativas para la transformación socio digital de esta población. Se están desarrollando itinerarios formativos digitales para la ciudadanía, y estas actuaciones van dirigidas, van con objetivo principal para eliminar la brecha de edad, así como la brecha de género. Los proyectos que se están desarrollando en estos itinerarios formativos, pues son tales como compra y pago seguro en Internet, compartir contenidos digitales a través del juego, certificados digitales y firma electrónica, banca online y uso de servicios financieros, trámites online con la administración, ciberseguridad y derechos digitales.

Hasta la actualidad y para un grupo de población mayor de 55 años se han formado 1.062 personas, pero hay que seguir trabajando, que seguir trabajando y, efectivamente, hay que formar a nuestras personas mayores para que puedan desenvolverse con total seguridad en Internet, en el manejo de las redes sociales y en el uso, como usted manifestaba, de la banca informática y el acceso a todos los trámites que tengan que hacerse con la administración.



Por eso, contaremos con la opinión, con las propuestas y en los análisis de nuestros mayores, dentro del Consejo autonómico de personas mayores, que va a liderar la elaboración de un estatuto del mayor, pero que también tiene previsto crear dentro del mismo, grupos de trabajo con estas personas y que pongan de manifiesto cuáles son sus iniciativas y cuáles son sus necesidades. Porque creo que coincidiremos ambos en que es el momento en que devolvamos la formación y la educación a aquellos mayores que tanto han hecho por nosotros, y seguiremos trabajando en que se mantengan activos y debidamente formados en la evolución de nuestra sociedad.

Muchas gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias, señora consejera.

Tiene la palabra el Sr. Palacio para la réplica.

EL SR. PALACIO RUIZ: Agradezco mucho la respuesta que me ha dado y le pido mis sinceras disculpas, porque la interpelación que he realizado era excesivamente genérica y no he sido capaz en mi interpelación de especificar cada uno de los distintos elementos de la ciberdelincuencia que podían afectar a nuestros mayores, y entiendo que usted se ha visto imposibilitada para explicarme cuál es la política del Gobierno, precisamente por mi falta de concreción, que estoy seguro que podría haber remediado como una mayor capacidad por mi parte y que no es el caso, sobre todo teniendo en cuenta que hemos dejado claro que el wasap no es una plataforma, es simplemente una forma en la que la gente se conecta, y eso excede, efectivamente, mi competencia.

Por eso yo le voy a poner un ejemplo y usted me dice que efectivamente, yo me he equivocado y está fuera del juego en el que estamos. Una persona, un señor mayor, recibe un correo electrónico del aparentemente Gobierno de Cantabria, en el que el Gobierno Cantabria le comunica que ha sido sancionado con 60 euros y que, si no paga esos 60 euros a través y se lo comuniquen a través de un correo electrónico fuera de esas plataformas que forman parte de la ciberdelincuencia y que, si no paga esos 60 euros le va a embargar la casa a su hijo, y el señor que cobra una pensión y que sabe por ese correo electrónico que recibe que simplemente dando a un clic va a poder solucionar el problema de su hijo y de buena fe y como el fondo se trata de pagar al Gobierno de Cantabria, paga al Gobierno de Cantabria esos 60 euros o 60.000 o 6.000, y resulta que efectivamente ese correo es un correo falso, enviado por un ciberdelincuente que lo que pretenda es la obtención de una o la usurpación de una cantidad de dinero que le corresponde a este a este anciano.

Me ha parecido entender, conforme a su explicación, que eso queda fuera del margen de los controles de plataformas que el Gobierno de Cantabria está enfocando.

Otro ejemplo, un señor mayor que está solo recibe un mensaje por wasap de un número que no tiene apuntado, pero que le dice "hola que tal ¿te importa que hablemos?" Y empieza a desarrollar una conversación con esa persona que se convierte en una relación con un amigo que resulta que se llama exactamente igual que un amigo que tuvo en la mili con lo cual seguro que tiene sentido y a la que termina transfiriendo cantidades de dinero, porque ese amigo que afortunadamente ha recuperado gracias a las nuevas tecnologías, le paga o le transfiere una cantidad de dinero que termina siendo un delito.

O yo lo he entendido mal, o los dos supuestos que usted me ha explicado no forman parte de la ciberdelincuencia y, por tanto, no van a ser protegidos por el modelo que está desarrollando el Gobierno de Cantabria, en colaboración con el consejo de ancianos y con no sé quién más. Pues me habré equivocado yo o se ha equivocado usted en la respuesta, porque los problemas que realmente preocupan a los cántabros son precisamente esos, cómo podemos evitar que nuestros mayores buena gente se vean timados, estafados o robados a través de mala gente que utiliza, no sé si las plataformas de Internet como WhatsApp, pero que si utiliza los sistemas de comunicación que vienen ahí y efectivamente está ocurriendo y cada vez más, yo no me sé el número de ciberdelitos, pero estafas de éstas ocurren todos los días y nos llegan a todos, no solo en el ámbito de los mayores. Cualquier abogado tiene experiencia de procedimientos judiciales en su despacho, en el que el fishing ha consistido en la simulación de un acreedor, de una empresa que recibe un correo electrónico, tampoco es una plataforma en la que se le dice oye, hemos cambiado el número de cuenta de ingreso en la factura, que tienes pendiente por 30.000 euros, tienes que hacerlo a esta cuenta y el financiero de la empresa que va a toda velocidad transfiere los 30.000 euros a esa cuenta y es un ciberdelito, y la persona que ha hecho esa transferencia es perfectamente capaz, pero sin embargo, es fruto de la estafa.

La cuestión sigue siendo la misma, sea yo general o sea yo específico, qué ha hecho el Gobierno de Cantabria y qué va a hacer. Lamento muchísimo escuchar que de momento no ha hecho nada, pero me genera muchísimo optimismo el haberla escuchado decir que está en marcha muchísimas cosas y que gracias a La Caixa nuestros mayores van a estar cubiertos. Pues efectivamente se lo agradezco muchísimo la causa, a la, perdón, a la Caixa, pero me hubiera agradado muchísimo más haber escuchado de usted que tenemos un plan, que tenemos un sistema de protección, que tenemos unos cursos que se están dando ya y que son eficaces y que van a permitir proteger a nuestros ancianos.

Y que, además, si resulta que finalmente resultan animados vamos a establecer una cobertura específica para aquellas personas que sean digitalmente menos alfabéticas dadas, para poder anular esas transacciones y recuperarlas. Eso es lo que realmente me hubiera escuchado de usted, pero probablemente me equivoqué al hacer una pregunta tan genérica.



EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Muchas gracias señor diputado.

Tiene la palabra para la dúplica del Gobierno la señora consejera de Inclusión Social.

LA SRA. CONSEJERA (Gómez del Río): Presidente.

No, no se trata de pedir disculpas ni en absoluto lo que sí se trata es de que poner de manifiesto que los peligros y riesgos en el ámbito digital son tan amplios y de distinta índole que dependiendo de uno u otro se adoptaran una u otra medida. Por eso es lo que se pretendía, hacer mención a los múltiples peligros que pueden suponer el ámbito digital.

Respecto de las medidas, bueno, pues le estoy diciendo que, como se hace en muchísimas otras consideraciones, se trabaja pues con entidades y con el tercer sector. ¿Cuáles son las medidas dentro del Gobierno de Cantabria? Nuestra competencia es la formación, me he explicado muy mal porque le he dicho que ya se están llevando a cabo esos programas, esas actuaciones se están llevando a cabo en los centros de mayores, se están llevando a cabo en el ámbito rural. Le he enumerado el listado de cursos que se están llevando a cabo para proteger, pero la competencia del Gobierno de Cantabria es la formación de estos profesionales, le estoy diciendo en centros de mayores y en el ámbito rural se los he enumerado ya.

Es más, y le he dicho, y si tienen que llevar a cabo una actuación con el Gobierno de Cantabria se ha desarrollado la Ley 39/2015 y se ha determinado cuál es el instrumento y la ayuda a la colaboración que van a recibir por parte de la Administración pública para llevar a cabo estas actuaciones, porque usted se ha referido en la interpelación a comercio y administración.

Respecto de la ciberseguridad le puedo decir que mal que nos pese, pero no somos competentes, para eso está la Oficina de Coordinación de ciberseguridad en la Administración del Estado, para eso están las unidades de Policía Nacional y Guardia Civil especializadas en la prevención y persecución de los ciberdelitos, está el Instituto Nacional de Ciberseguridad, INCIBE y, por ejemplo, el Plan mayor seguridad del Plan de la Policía Nacional. Son instrumentos que dan consejos a los mayores.

Usted me pregunta qué hace un mayor si recibe un mensaje en el que tiene una sanción por parte del Gobierno de Cantabria y le da y paga esa sanción, no sé si ha dicho de 80 euros. Bien, pues yo le digo, en ese caso, tiene acciones respecto de lo que compete al Gobierno de Cantabria, preguntar a los distintos registros del Gobierno de Cantabria, donde hay personal funcionarios habilitados para la asistencia en materia de registros y del uso de medios electrónicos y le informará. Puede acudir a estos centros, que le estoy mencionando que tenemos desplegados a lo largo del mundo rural y pedir consejo y asesoramiento, y en el caso de que, como usted me dice de que pague ahí tendrá que ir a una oficina a denunciar, pero eso no es competencia del Gobierno de Cantabria.

Entonces, ¿qué estamos haciendo? Se lo he concretado, formación, que es lo que nos compete en ámbito rural y en el ámbito de los centros de mayores, asesoramiento y ayuda en el uso, que es lo que le compete al Gobierno de Cantabria. Y, además, si van a esas oficinas de registro y denuncian, le ponen de manifiesto esa situación, le orientarán, le reorientarán hacia una comisaría a que haga la denuncia nosotros no porque no somos Policía Nacional, no tenemos competencia, no podemos hacer nada al respecto.

Seguiremos trabajando, como no en ese consejo de mayores, para acceder a todas las peticiones que quieran para lograr esta mayor formación, pero dentro siempre de nuestras competencias.

Muchas gracias.

EL SR. LIZ CACHO (en funciones de presidente): Gracias muchas gracias señora consejera.