



SESIÓN PLENARIA ORDINARIA

3.- Debate y votación de la moción N.º 53, subsiguiente a la interpelación N.º 11L/4100-0093, 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/4200-0053]

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

EL SR. BLANCO TORCAL: Debate y votación de la moción número 53, subsiguiente a la 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 defensa, por el Grupo Parlamentario VOX, tiene la palabra el Sr. Palacio.

EL SR. PALACIO RUIZ: El siglo XX va a pasar a la historia probablemente como el siglo en el que los ciudadanos se volvieron letrados, el proceso de alfabetización masiva que se realizó en toda Europa y en el resto del mundo transformó radicalmente la sociedad permitiendo que todos los ciudadanos accedieran a la información. Creo que es uno de los grandes logros que en España se logró, se consigue o se alcanza en el primer cuarto del siglo XX.

Estamos ahora ante otro reto muy parecido a este que le estoy contando, y es que la digitalización está creando otra nueva barrera de acceso a la información que se puede calificar como necesidad de alfabetización digital. Solo aquellas personas que tienen esos conocimientos necesarios para el uso de las aplicaciones, el uso masivo de Internet y del entorno digital como forma de relacionarse con otras personas forman parte de ese mundo.

Es verdad que para las generaciones más jóvenes esta alfabetización digital se produce de una forma natural, el mero uso de las aplicaciones recreativas, el mero uso del móvil, la tableta o el ordenador como parte de su ocio les introduce dentro de este mundo y hace muy fácil para ello relacionarse con el mundo digital.

Sin embargo, las personas que pertenecemos a generaciones anteriores a nuestra juventud tenemos más dificultad de forma genérica, aumentando esta dificultad a medida que avanza o que aumenta la edad de las personas que tienen relacionarse.

Hace muy poco ustedes recuerdan la iniciativa de un jubilado, en el que exigía específicamente a los bancos que la relación entre los bancos y los mayores o los jubilados se atuviese a unas pautas de comportamiento mucho más cercanas a la capacidad de relación y de comprensión que los jubilados tenían.

Es un hecho muy concreto, que explica muy claramente las dificultades a las que representan nuestros mayores cuando tienen que relacionarse a través de medios digitales. La semana pasada planteábamos esta misma cuestión relacionada con la Administración, también con los servicios financieros, pero es que es común a todos los procesos de relación digital. La Administración, que durante el periodo de pandemia dio un paso adelante enorme en la digitalización de sus procesos, exige ahora la firma digital para la realización de la mayor parte de las actuaciones.

Tenemos que plantearnos si ese proceso de digitalización, que es extraordinariamente bueno para la sociedad, extraordinariamente bueno para la agilización de los procedimientos administrativos, está dejando por el camino perjudicados claros a los que no podemos dejar atrás. Esa frase que tanto gusta a muchos partidos.

Tenemos que plantearnos si el proceso de digitalización está orillando a aquellas personas que no tienen esa capacidad y tenemos que plantearnos y ese es el objeto de la moción, qué hacer para evitar que esto ocurra. En el año 2022 en marzo, presentamos desde VOX una iniciativa esencialmente idéntica a la que ahora nos preocupa, antes de que se produjese la cuestión de la relación a las entidades financieras y detectando exactamente el mismo problema y desgraciadamente, 2 años después, un problema que sigue sin solucionarse.

Por eso es por lo que vamos a presentar esta moción, porque entendemos que estamos volviendo a la espalda a una parte muy relevante de la población cántabra que necesita que desde el Parlamento nos sensibilicemos con sus necesidades y pongamos en marcha medios que nos permitan que nos permitan solucionarlos.

Necesitamos que especialmente los mayores, pero de forma general todas aquellas personas que lo precisen, puedan relacionarse presencialmente con la Administración y necesitamos que cualquier fallo en la declaración de voluntad que realicen estas personas sí que les va a obligar como ciudadanos sea resuelto por la Administración, antes de que puedan dar su compromiso o antes de que esa resolución les pueda afectar.



No podemos encontrarnos con una situación en la que nuestros mayores, por ir avanzando pantallas o por intentar acceder a un trámite, asuman obligaciones que no pueden en correcto conocimiento asumir o que no puedan acceder a ayudas, a prescripciones, a procedimientos administrativos porque existe una barrera de acceso, que es la firma electrónica, de la que ellos no disponen.

Por tanto, lo que planteamos es esencialmente sencillo, que cualquier relación entre la Administración y el administrado contemplen la posibilidad de que el administrado, no sea capaz de relacionarse digitalmente con la Administración; contemple la posibilidad de que pueda acudir al proceso presencial y de que en ese caso un funcionario le explique y le apoye en todo el proceso de obtención.

Aparentemente es volver a la Administración que teníamos hace unos años, pero entendemos que es una ventaja, no podemos por la ventaja genérica que supone la digitalización de los procesos abandonar la presencialidad como forma de relacionarnos con el ciudadano.

Y, por otro lado, lo que necesitamos es intentar cubrir esa brecha que separa a los colectivos digitalizados de aquellos que no lo están. Necesitamos poner en marcha más cursos de formación que esos que nos decían el otro día que bueno tenemos los que patrocinan la entidad bancaria, no nos puede valer. Tenemos que tener una actividad directa de la Administración para cubrir esa brecha digital. Por tanto, la moción es sencilla de transmitir a sus señorías.

Necesitamos que cualquiera que necesite ayuda en un proceso la obtenga, que cualquiera que quiera abandonar un proceso digital pueda acudir a un proceso directo o clásico, y luego necesitamos una actuación permanente de la Administración a través de cursos, de formaciones, de reuniones de lo que la Consejería de Educación, la Consejería de Presidencia, cualquier consejería considere que es relevante para que las personas que no tienen capacitaciones digitales las obtengan, y que entre todos podamos llevar a toda la población todos los servicios que la administración tiene que darles y de los que ahora se ven excluidos.

Muchas gracias.

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

Para el turno de fijación de posiciones, por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la Sra. Cruz.

LA SRA. CRUZ DUNNE: Gracias, presidenta. Señorías, buenos días.

Vamos a considerar la buena intención del señor diputado a la hora de presentar esta iniciativa y a reconocer la necesidad de abordar el problema que plantea, por eso no nos vamos a oponer a esta medida que se acerca a una cuestión preocupante, pero no acaba de centrarse en el quid de la cuestión y por ello tampoco podemos aprobarla, aunque, por otro lado, me parece un contrasentido que un partido que crece gracias a bulos y a *fake news* en el ámbito digital, nos presente esta moción. Me parece que es como poner el zorro a cuidar las gallinas.

Bueno, decía que se acerca al problema porque, en efecto, se ha observado un aumento de los fenómenos de exclusión de las personas adultas mayores en multitud de servicios ofrecidos ahora de forma digital, aunque el sector público en todos sus niveles deberá preservar, tiene la obligación de preservar durante el tiempo que haga falta, los servicios presenciales de atención que faciliten trámites administrativos, médicos, económicos o legales. La digitalización como espacio de confort para las nuevas generaciones choca con la angustia de los que no pueden, no quieren o no saben desenvolverse en la esfera digital.

Pues bien, el Plan nacional de competencias digitales ha incluido en la Agenda digital 2026 estos problemas como hoja de ruta para la transformación digital del país. Esta estrategia se enmarca en el programa digital europeo y apoya proyectos en supercomputación, inteligencia artificial, ciberseguridad, inteligencia o capacidades digitales avanzadas para garantizar un amplio uso de las tecnologías digitales en toda la economía y la sociedad. Cabe plantearse que la digitalización de un tratamiento de datos personales no debería implicar que dicho tratamiento se deba realizar exclusivamente con medios digitales en todas sus fases, cuando es posible que aparezcan riesgos para los derechos de las personas, porque la digitalización debería suponer un incremento de la calidad del servicio proporcionado y una mayor resiliencia y disponibilidad. Digitalizar y, a la vez, mantener la posibilidad de realizar los tratamientos de forma no digitalizada, como digo, es totalmente compatible, pues lo contrario podría vulnerar los derechos a la no discriminación y a la capacidad de obrar.

Los cursos formativos para personas mayores van en esta dirección, pero no son suficientes por sí solos si no disponemos de un sistema de acompañamiento que permita resolver problemas y refrescar conocimientos en un entorno tan cambiante como es el digital. Quizás este tipo de propuestas debieran orientarse más allá de las buenas intenciones a cuestiones como las que les acabo de referir. Es evidente que la brecha digital existe, la pandemia lo puso de manifiesto para personas económicamente desfavorecidas, personas dependientes o con dificultades de aprendizaje u otras discapacidades. También las personas mayores, también los habitantes de los núcleos rurales despoblados con escasa



cobertura digital vieron sus derechos afectados, y, si bien es cierto que el problema existe en ningún caso, creo que con medidas como las que hoy analizamos sea suficiente.

Hay urgencia y necesidad de desarrollar una Administración digital que pueda responder a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de una forma más ágil y efectiva. El reto, por lo tanto, se encuentra en poder desarrollar unos servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para la ciudadanía y las empresas. Para su consecución se requerirán recursos, canales, procesos, servicios y una red de agentes, un soporte de metodologías y también formación, aunque no solo eso, como hemos visto.

Desde el PSOE requerimos una verdadera voluntad transformadora para impulsar las estrategias de futuro en materia de administración digital a la hora de mejorar y racionalizar la administración digital en un contexto de evolución tecnológica irrefrenable, que no debe limitarse ya solo a la mera transformación funcional de la administración pública, sino a un verdadero modelo de participación pública y de buena administración y gobernanza. La relación digital con los ciudadanos se caracteriza actualmente por ser transaccional, atomizada, generalista y no personalizada, esto dificulta el acceso a políticas, ayudas y a servicios públicos. Estaremos de acuerdo en actuar orientados a solucionar esta cuestión, si bien esta propuesta no resta, entendemos, pero tampoco suma lo suficiente, y por ello nos vamos a abstener.

Muchas gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora diputada.

Por el Grupo Parlamentario Regionalista tiene la palabra la Sra. Díaz.

LA SRA. DÍAZ FERNÁNDEZ: Gracias, presidenta. Buenos días, señorías.

Bueno, pues adelanto, empiezo mi intervención adelantando el voto favorable de nuestro grupo a esta moción, aunque parte de ello, y sobre todo lo que ha dicho al final el portavoz, el ponente, esa relación de las administraciones públicas con las personas físicas, en este caso personas mayores, ya se está haciendo, pueden interactuar con la administración, ya sea la administración local o la regional a través de la sede electrónica o bien en el registro, se mantienen las dos, no se ha quitado porque se tenga que ser sede electrónica, no se ha quitado el registro presencial y de hecho lo podemos ver en cualquier ayuntamiento o en cualquier oficina del Gobierno de Cantabria también.

No obstante, y centrándonos ya en lo que es la prevención y la relación de los mayores con la, con el internet y con todos los riesgos y estas estafas, sí que es cierto que como ya se dijo en la interpelación, la criminalidad en Cantabria aumentó un 2,3 por ciento en 2023, sobre todo al alza de los delitos de ciberdelincuencia, que subió un 24,6 por ciento, algo que pasa en el conjunto de España también y sobre todo durante la pandemia y post pandemia. Cualquier persona es potencial víctima de estas ciber estafas, pero sí que es cierto que los mayores son víctimas más propensas a ello, por muchas razones, por la brecha digital, es decir, no tienen esa familiaridad con los avances digitales; también porque no tienen fácil acceso a la formación y a saber cómo navegar o cómo relacionarse, no solo con la administración sino con su entidad bancaria, con otros servicios a través de online; las propias características de estas personas, que por lo general son más confiados y, por tanto, más propensas a pues a confiar en aquellos que les llaman.

Es importante destacar, por tanto, que no todas las personas mayores son vulnerables a las ciber estafas, pero, sin embargo, es importante realizar un esfuerzo conjunto para proteger a este colectivo, dotándoles de aquellas herramientas y el apoyo necesario para usar el Internet y las redes sociales de una forma segura y responsable. La principal preocupación de nuestros mayores, cuando navegan en la web o cuando se relacionan a través de los móviles es las estafas online, eso dice la encuesta realizada por 65y más sobre la ciberseguridad el pasado mes de abril de 2024, siete de cada 10 personas mayores que se relacionan o que intentan usar Internet tienen esa sensación.

La Confederación Española de Organizaciones de Mayores, dice que resulta indispensable formar al colectivo para que sea menos vulnerable ante los delincuentes que operan en Internet. Son variadas las estafas que rodean o que atacan a nuestros mayores, pero, en concreto de lo que hablamos hoy es del *phishing* y otros sitios de web fraudulentos, así como de las ciberestafas en redes sociales, todos sabemos cómo funcionan, y es que reciben muy mail o un SMS en los cuales con motivo de cualquier actualización de datos o cualquier motivo, bien sea el banco, la Agencia Tributaria, incluso ahora muchos ayuntamientos que se relacionan a través de SMS con los vecinos, pues reciben un enlace, pinchan el enlace y en ese momento ya entran en una web falsa en la cual se le roban todos sus datos con fines ilícitos. Las ciberestafas en redes sociales pues funcionó muy parecido. Primero se gana la confianza de los mayores y luego, bueno, los mayores en este caso, porque hablamos de ellos, pero en general de la persona y luego a través de mensajes privados, pues les consiguen los datos para estafarles.

Conocer de estos intentos de fraude es importante para que los mayores puedan estar prevenidos ante ellos, pero también, pues hay otros consejos para protegerse como, por ejemplo, los que ofrece la Oficina de seguridad del internauta en colaboración con la Policía Nacional en la Guía de ciberseguridad, también tenemos ese Plan mayores de la Guardia Civil, esas charlas que dan en los municipios o también el Portal de experiencias senior del Instituto Nacional de



Ciberseguridad, un programa de concienciación cuyo objetivo y sobre todo, después de la pandemia, es impulsar y potenciar las habilidades digitales de los usuarios de mayores de 60 años, con materiales específicos y formativos para adquirir nociones básicas y no caer en este tipo de estafas.

Por lo tanto, es importante fomentar lo que ya tenemos y mejorarlo, impulsarlo, reforzar estos programas existentes, bien a través del Gobierno de España, de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, y que sea el Gobierno de Cantabria el que también participe o tengan de estos programas.

Un buen ejemplo, por ejemplo, sería la campaña que, desde el Gobierno de España, junto con la Federación Española de Municipios y Provincias, se está realizando, mismamente la próxima semana en Polanco vuelven un año más la Administración cerca de ti.

En este programa se lleva a cabo entre municipios de entre 500 y 8.000 habitantes, de todo el territorio, y también en algunas provincias, es en toda España, en algunas provincias que tienen más población, pero son más dispersos. Los vecinos solo acuden al ayuntamiento y se les forma.

Sería un buen momento para coger, pues cómo funciona la Administración, cerca de TIC, e incorporar no solo al saber qué servicios hay como relacionarse con la administración online, sino también incorporar estos protocolos o estos programas.

Por lo tanto, yo creo que sería un buen punto de partida para que el Gobierno regional, en este caso, la consejería, tome nota y realice este tipo de programas.

Gracias.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Gracias, señora diputada.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el Sr. Vargas.

EL SR. VARGAS SAN EMETERIO: Gracias, presidenta. Señorías, buenos días.

Todos conocemos como en los últimos años las tecnologías han ido avanzando de manera progresiva y exponencial también, a llegar a un ritmo en el que prácticamente ya mucha gente puede hacer su día a día directamente a través de las nuevas tecnologías, sin salir de casa. El teletrabajo ha sido la última incorporación también a la normativa que regula el uso de estas tecnologías.

Pero también a medida que la sociedad avanza con este avance de las nuevas tecnologías, puede que nos estemos olvidando de que personas que no tienen esa capacidad también por formación, por experiencia y por edad en las que puedan sumarse al ritmo en el que la sociedad va avanzando en las nuevas tecnologías. Estamos hablando de nuestros mayores.

Nuestros mayores, pues se pueden ir encontrando dificultades, cuando, sobre todo hay actuaciones de empresas privadas que van ligadas a la economía. Encontramos también movimientos, como en el sistema bancario, donde los bancos tienden a cerrar oficinas, donde reducen personal físico y se deriva una mayor atención a vía telefónica y, sobre todo, vía digital.

Las personas, nuestros mayores, necesitan esa atención personalizada y la normativa tiene que ir avanzando para asegurar esas cuestiones. A nadie se le olvida tampoco ese movimiento que ha surgido de "soy mayor, pero no soy tonto" para reivindicar la necesidad de que la normativa no se olvide del papel de nuestros mayores y de sus necesidades, puesto que es evidente que no pueden ir al mismo ritmo que avanzan, como digo, las nuevas tecnologías.

En este caso las administraciones públicas tienen la obligación y estamos convencidos de que tienen que velar porque no solo la Administración esté conectada con todos los ciudadanos, independientemente de su edad, sino procurar en una perfecta coordinación entre entidades locales, Gobiernos autonómicos y Gobierno central, que se lleven a cabo todas las actuaciones necesarias para garantizar esa atención en condiciones de seguridad por parte de los ciudadanos, en su relación, como digo, con las administraciones, pero también en cualquier ámbito de la vida.

A nadie se le escapa que últimamente hay un aumento bastante elevado de casos de ciberdelincuencia, fundamentalmente aquel que está acostumbrado a seguir precisamente en las redes sociales o los anuncios en medios de comunicación, la Policía Nacional, la Agencia Tributaria, están constantemente alertando de nuevos mecanismos de *phishing*, están hablando de ciberdelincuencia y, evidentemente, donde las personas de mayor edad son los mayores objetivos para estos delincuentes.



Insistimos, desde el Gobierno de Cantabria, ya lo dijo la consejera de Inclusión Social, en el anterior pleno, respondiendo a la interpelación a esta..., a la interpelación que ha dado lugar a esta moción, la consejera, Begoña Gómez, Sra. Cruz, la buena Begoña Gómez, vino a decir que el Gobierno de Cantabria, todos sus protocolos, están cumpliendo la normativa, se garantiza la seguridad en todo momento en las relaciones entre la Administración autonómica y el ciudadano.

No obstante, todo aquello que viene a mejorar o a reforzar el papel de lo que se viene haciendo no sobra y, por lo tanto, desde el Partido Popular vamos a apoyar esta esta iniciativa.

Los protocolos que haya que diseñar se diseñarán conforme a la ley y teniendo la perspectiva de las necesidades de las personas mayores.

No obstante, pues hay otro apartado que también nos parece importante e interesante, que es la formación, ampliar los cursos de formación, las actividades que se llevan a cabo desde el Gobierno de Cantabria no solo desde el Gobierno de Cantabria, sino en coordinación también como los ayuntamientos.

Quiero dejar claro, pues que hay proyectos que se están desarrollando desde el Gobierno de Cantabria, ya lo dijo, como como reitero la señora consejera, pues de 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.

Estamos hablando de que Cantabria está utilizando para esta formación a sus mayores en la red de telecentros y centros de mayores. Estamos hablando de acciones formativas dentro del plan de conecta Cantabria. Estamos hablando, en definitiva, de una hoja de ruta de este Gobierno teniendo en cuenta las necesidades de nuestros mayores. Porque para el Partido Popular lo dijimos en campaña electoral y lo estamos materializando, hay una hoja de ruta para prestar atención, como se merece, a nuestros mayores; mejor de la que se ha venido prestando en todo momento hasta ahora. Eso, seguro y sin ninguna duda.

Porque el Partido Popular, entre otras cuestiones, está trabajando para sacar adelante ese compromiso electoral de la creación del Consejo Autonómico de personas mayores. Estamos convencidos de que las personas mayores tienen que ser un pilar fundamental, un eje central de la hoja de ruta de este Gobierno y, como creemos realmente desde el Partido Popular, en estas necesidades, a pesar de considerar que los protocolos y las actuaciones que realizan a día de hoy las administraciones, concretamente de la administración autonómica de Cantabria, con los ciudadanos, cumple con la normativa en materia de seguridad, no nos apartamos que aquellos protocolos que haya que diseñar tengan expresamente esa perspectiva de las necesidades de las personas mayores y por lo tanto, insisto, apoyamos esta iniciativa.

Gracias.

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

Para fijar definitivamente su posición tiene la palabra el Sr. Palacio.

EL SR. PALACIO RUIZ: El 14 de mayo de este año, el Banco Santander comunica a toda la población que ha sido objeto de hackeo, que una brecha de ciberseguridad ha permitido la obtención de datos indebidos y de forma ilegal de sus bases de datos.

Además del Banco Santander, que probablemente es la empresa del IBEX que más cerca nos toca a los cántabros, son varias las empresas del IBEX que han tenido que ir comunicando a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la existencia de estos problemas.

De las pymes no tenemos conocimiento de cuántas de ellas están siendo objeto de ataques, y en alguno de los casos triunfan, pero tenemos que asumir que, si las empresas del IBEX sufren estos problemas diariamente y en alguna ocasión pierden esa guerra o esa batalla, las pymes las pierden en mucha mayor proporción.

Y todos los que estamos aquí presentes somos objeto habitualmente de correos o de mensajes que tienen como objeto provocar una estafa.

Todos nosotros vamos a ser objeto de una estafa que va a prosperar en los próximos años. No entenderlo así es no entender cuál es el modelo operativo, se trata de pesca en bruto, mandamos millones o los estafadores mandan millones de mensajes en la esperanza de que en algún momento o no vamos a saber responder o no vamos a tener el tiempo, o simplemente nos vamos a equivocar y vamos a creer lo que ellos quieren que crean, que es un mensaje legítimo cuando no lo es. Todos vamos a caer en esta fase de ese estilo tarde o temprano.



Les agradezco a sus señorías que entiendan que es un problema que tenemos que intentar solucionar y que se soluciona, como han dicho los ponentes, a través de la formación, de la educación y de la adopción de medidas y de proyectos específicos que nos permitan facilitar a nuestros ciudadanos el acceso a una Administración eficaz y razonable.

Agradezco por tanto a sus señorías el voto a favor y quedamos a la espera de que el Gobierno de Cantabria, a través de la Consejería de Educación, de la Consejería de Asuntos Sociales o de la de Presidencia, que hoy nos acompañan, vayan adoptando medidas cada vez más útiles para evitar estos problemas.

Muchas gracias.

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

Vamos a proceder a la votación de la moción número 53.

¿Votos a favor de la misma?

EL SR. BLANCO TORCAL: Veinticinco votos a favor.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): ¿Votos en contra? ¿Abstenciones?

EL SR. BLANCO TORCAL: Ocho abstenciones.

LA SRA. PRESIDENTA (González Revuelta): Por lo tanto, se aprueba la moción número 53, por veinticinco votos a favor y ocho abstenciones.