



Protocolo sobre  
el acceso de  
las personas  
mayores a la  
sociedad digital  
en Iberoamérica

El documento Protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica fue elaborado por Gloria Hernández y José Yuni. Forma parte de los productos elaborados en el marco del convenio firmado por OISS, OEI y Fundación Astur para fomentar el envejecimiento activo y saludable y combatir la soledad no deseada a través de la inclusión a la sociedad digital de las personas mayores en Iberoamérica.

© Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura

#### **Dirección del protocolo**

Mariano Jabonero, Secretario General de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)

Gina Magnolia Riaño, Secretaria General de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (OISS).

Tamara Díaz Fouz, Directora General de Educación y Formación Profesional (OEI)

#### **Coordinación**

María del Carmen Peral Morales (OEI)

Holman Jiménez Ardila (OISS)

#### **Equipo de investigación**

Gloria Hernández

José Yuni

**Traducción al Portugués:** Rodrigo Peixoto

**Proyecto gráfico e Maquetación / Impresión:** Vicente Aparisi / DIN Impresores

**Publicado:** Octubre 2023. Impreso en Madrid. 75 ejemplares.

**ISBN** 978-84-86025-33-5

**Contacto:** Dirección General de Educación y Formación Profesional. Secretaría General OEI [educacion@oei.int](mailto:educacion@oei.int)

Este estudio se publica como contribución a los gobiernos nacionales de los países iberoamericanos, al sistema de cooperación Internacional y a la sociedad civil en general. Por lo tanto, se autoriza su reproducción siempre que se cite la fuente y se realice sin ánimo de lucro.

#### **NOTA ACLARATORIA**

En este documento se procuró evitar el lenguaje sexista. Sin embargo, a fin de facilitar la lectura no se incluyen recursos como: «@», «x», «-a/as». En aquellos casos que no se pudo evitar el genérico masculino, se agradece tener en cuenta la presente aclaración.



# Contenidos

<b>Presentación</b> .....	<b>5</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>7</b>
<b>Fundamentación</b> .....	<b>9</b>
Cambios contextuales .....	10
Cambios en el paradigma de derecho a medios digitales de personas mayores .....	20
<b>Marcos legislativos y político-institucionales de reconocimiento del derecho a la inclusión digital de las Personas Mayores</b> .....	<b>23</b>
La Convención Interamericana sobre la Protección de los derechos Humanos de las Personas Mayores .....	27
<b>Inclusión Digital aprendizaje a lo largo de la vida y derecho a la educación</b> .....	<b>31</b>
La inclusión digital de las Personas Mayores .....	36
Brechas digitales y personas mayores .....	39
<b>Beneficios de la inclusión digital de las personas mayores</b> .....	<b>45</b>
<b>La alfabetización digital de las personas mayores como un desafío</b> .....	<b>53</b>
<b>Orientaciones de políticas y líneas de acción</b> .....	<b>61</b>
Principios fundamentales de políticas de acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica .....	63
Líneas de acción estratégica .....	65
<b>Referencias</b> .....	<b>73</b>







## PRESENTACIÓN

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) han considerado fundamental sumar esfuerzos para mejorar la calidad de vida de las personas mayores de Iberoamérica, en especial en el ámbito de brecha digital y soledad no deseada. En este sentido las dos instituciones venimos llevando a cabo varias acciones que favorecen el envejecimiento activo y participativo y promueven el respeto de sus derechos.

La OISS considera a las personas mayores como un colectivo relevante para la sociedad y por ello, promueve la extensión y la mejora de prestaciones de los sistemas de seguridad social y protección social en los países iberoamericanos, considerando especialmente a las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, entre las que están las personas mayores. En este contexto la OISS trabaja por la universalización de los sistemas de seguridad social, la mayor cobertura de pensiones, la sostenibilidad financiera y la suficiencia de las prestaciones, además que participa como Unidad Técnica del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la situación de las personas adultas mayores, el cual busca conocer mejor la situación y las características de las personas adultas mayores en Iberoamérica para mejorar su calidad de vida.

Por su parte, la OEI, teniendo en cuenta la velocidad a la que se produce la digitalización de la sociedad, la exposición a los desastres

naturales, y las nuevas formas de comunicación y comercio, en su Programa Presupuesto 2023-2024, se propone generar acciones que favorezcan la formación de ciudadanos más resilientes, predispuestos al aprendizaje continuo, capaces de identificar oportunidades de aprendizaje en su entorno. Consideramos que contar con habilidades sociales y competencias para el aprendizaje continuo, es una herramienta de prevención contra la exclusión social, así como la base para un envejecimiento activo saludable.

Con el protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la Sociedad digital en Iberoamérica la OISS y la OEI pretenden contribuir con la alfabetización digital y la disminución de la brecha digital, al tiempo de promover políticas públicas que incluyan y reconozcan el derecho de las personas mayores a medios digitales.

Un protocolo que es, además, otro ejemplo del trabajo interagencial de las dos organizaciones para lograr con ello una acción cooperadora más eficaz y eficiente.



**Gina Magnolia Riaño Barón**  
Secretaria General de la OISS

**Mariano Jabonero**  
Secretario General de la OEI



## INTRODUCCIÓN

La creciente presencia de la era digital en la vida social, los cambios demográficos y la desigualdad social demandan políticas públicas que contribuyan al pleno ejercicio de derechos de todas las personas mayores a favor de un envejecimiento activo y saludable. Esto implica el reconocimiento y compromiso de los gobiernos para construir políticas y líneas de acción elaboradas en y para un contexto social en transformación, tanto en lo atinente a las condiciones sociales como a las conceptualizaciones derivadas del cambio de paradigma en torno al envejecimiento activo.

Como se ha mencionado en diferentes foros, el acceso a los dispositivos digitales de la población de mayor edad es necesario, pero no suficiente. La inclusión digital demanda formación, acompañamiento, construcción de sentido, educación, interculturalidad situada en el momento actual y la mirada en el futuro de las personas, los colectivos donde estas se desenvuelven y la sociedad en su conjunto.

En este marco, el *“Protocolo sobre acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica”*, tiene como propósito apoyar a los Estados Iberoamericanos en el diseño e implementación de políticas públicas que atiendan a la diversidad de necesidades, escenarios y retos, para que las personas mayores sean consideradas en las acciones de desarrollo y fortalecimiento de la ciudadanía digital.

El proceso de elaboración consideró el contexto actual en el mundo, en relación con dos sucesos globales convergentes: el envejecimiento y la digitalización social. Asimismo, se abordaron las convenciones y conferencias internacionales que fundamentan la perspectiva de derechos que deben sustentar las políticas

de inclusión digital de las personas mayores. De manera particular, se analizó la situación de las personas mayores en los 22 países que integran Iberoamérica en términos de sus condiciones estructurales y de las brechas digitales que afrontan los grupos de mayor edad. La perspectiva del documento articula el enfoque de derechos, educación a lo largo de la vida, envejecimiento activo y género, como sustento desde el cual se debe abordar la inclusión digital de los mayores como un derecho humano.

Para tal efecto, el texto examina el entorno actual en términos de las condiciones de las personas mayores, las brechas digitales, los marcos legislativos y las conceptualizaciones en torno al envejecimiento activo, así como las orientaciones para la construcción de políticas públicas que posibiliten la igualdad digital en Iberoamérica.



**Educación a lo largo de la vida,  
envejecimiento activo y género, como  
sustento desde el cual se debe abordar  
la inclusión digital de los mayores como  
un derecho humano.**



## FUNDAMENTACIÓN

En esta sección se documenta el contexto de cambios demográficos, signado por la variabilidad y diversidad de las personas mayores. Se define una perspectiva teórica que, en conjunto, sustenta las líneas de política pública que podrían hacer posible el acceso igualitario de las personas mayores a las tecnologías de la información y comunicación, avanzando hacia su ciudadanía digital.

## Cambios contextuales

Sunkel y Ullman (2019) plantean que el mundo está experimentando cambios demográficos derivados sustancialmente de la ampliación de la esperanza de vida y del descenso de las tasas de fecundidad. El envejecimiento de las sociedades como expresión de la transición demográfica es, por lo tanto, un fenómeno global que se particulariza en diferentes escenarios según la temporalidad del proceso, las dinámicas de esa transición y las condiciones sociales en que se despliega el envejecimiento.

Desde la segunda mitad del siglo pasado, “la tasa de natalidad disminuyó de 37,6 a 22,7 entre 1950 y el año 2000; mientras que la esperanza de vida aumentó de 46,5 en 1950 a 66 años en el año 2000” (OISS, AECID, SEGIB, 2012, p. 11). A finales del siglo pasado “ya se anunciaba esta transformación demográfica con repercusiones en las estructuras sociales, económicas y culturales” (Aranibar, 2001, p. 7). Estas desafían a los gobiernos a implementar acciones encaminadas a la atención de esta población y a valorar las consecuencias negativas de no hacerlo. En esta postura, el *V Informe del Observatorio sobre Adultos Mayores* sitúa los cambios poblacionales como producto de “avances científicos, psicológicos, médicos,

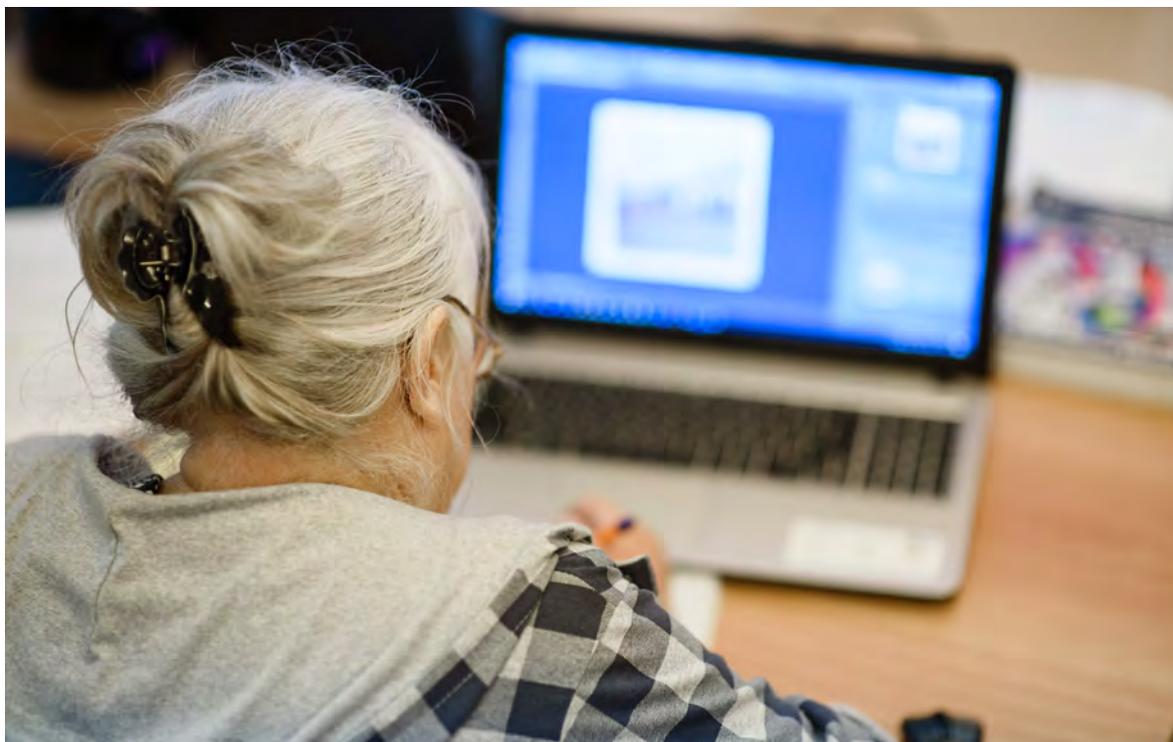
sociales, culturales y en los hábitos de vida de nuestra sociedad, por lo que debe considerarse una conquista y una oportunidad” (SEGIB, OISS, 2018, p. 12) No se trata de un cambio que sitúa un problema, sino de las condiciones sociales y los desafíos que el envejecimiento plantea a los gobiernos y a la sociedad en su conjunto.

Esta transformación demográfica obliga a replantear unas acciones de atención social que garanticen una vejez con calidad de vida, en un proceso de envejecimiento en aumento. En 2019 había en el mundo 703 millones de personas mayores de 65 años. Las proyecciones muestran que, para 2050 –en 30 años–, esta población llegará a 1500 millones, y los países menos desarrollados albergarán a 1100 millones, con una dinámica de incremento demográfico más rápido en las edades avanzadas (ONU, 2021). En 2022 existen 88,6 millones de personas de 60 años y más en la región latinoamericana y el Caribe, representando el 13,4% de la población total y cuya proyección para 2030 asciende a 16,5% (CEPAL, 2022, p. 11).



**En 2019 había en el mundo 703 millones de personas mayores de 65 años. Las proyecciones muestran que, para 2050 –en 30 años–, esta población llegará a 1500 millones.**

Al interior de la región iberoamericana las desigualdades y diferencias en el proceso de envejecimiento poblacional son notables, de tal



manera que las personas mayores en Portugal ascienden al 20,7% del total de la población y en Honduras apenas alcanza el 4,4%. “La proporción de mayores de vejez avanzada (personas de más de 80 años) representa un 6% de la población total en España, mientras que alcanza solo al 1% en Guatemala y Honduras” (SEGIB, OISS, 2018, p. 170). En la región latinoamericana y el Caribe la variabilidad interna en torno al envejecimiento se observa en zonas urbanas y rurales como producto de las migraciones campo-ciudad y de la configuración del envejecimiento como una problemática más acentuada en los contextos urbanos.

Por ello, el análisis de la situación de las personas mayores y su inclusión en entornos educativos en Latinoamérica se apoya en el reconocimiento de que existen condicionamientos macroestructurales diferenciales. Estos constituyen condiciones de posibilidad diferenciadas para el acceso

de sujetos de diferentes edades y grupos sociales a sus derechos básicos y, particularmente, para el derecho a la inclusión digital.

Diferentes informes señalan que uno de los rasgos comunes que presentan las sociedades latinoamericanas es el progresivo y creciente proceso de envejecimiento de su estructura social. Los informes referidos al envejecimiento y las personas de edad, ofrecen un detallado panorama sobre las desigualdades y asimetrías del envejecimiento con base en un conjunto de indicadores sociodemográficos (CEPAL, 2009; 2020). De modo sintético, pueden recuperarse algunos datos que son significativos para comprender las implicaciones que el proceso de envejecimiento tiene en la realidad latinoamericana.

Como se señaló anteriormente, en toda la región se está produciendo un sostenido proceso

de envejecimiento, caracterizado no solo por su extensión cuantitativa, sino principalmente por la rapidez del incremento de las personas de mayor edad. Más allá de las variaciones que se observan entre países –producidas por el momento del proceso de transición demográfica por el que cada uno atraviesa–, un elemento común que muestran las estadísticas es que en las últimas décadas se ha producido una importante reducción de la natalidad, combinada con la disminución de enfermedades infantiles y un mayor control de las enfermedades crónicas de adultos. Todo ello ha generado un veloz incremento de la expectativa de vida y un aumento de adultos mayores.

---

---

---

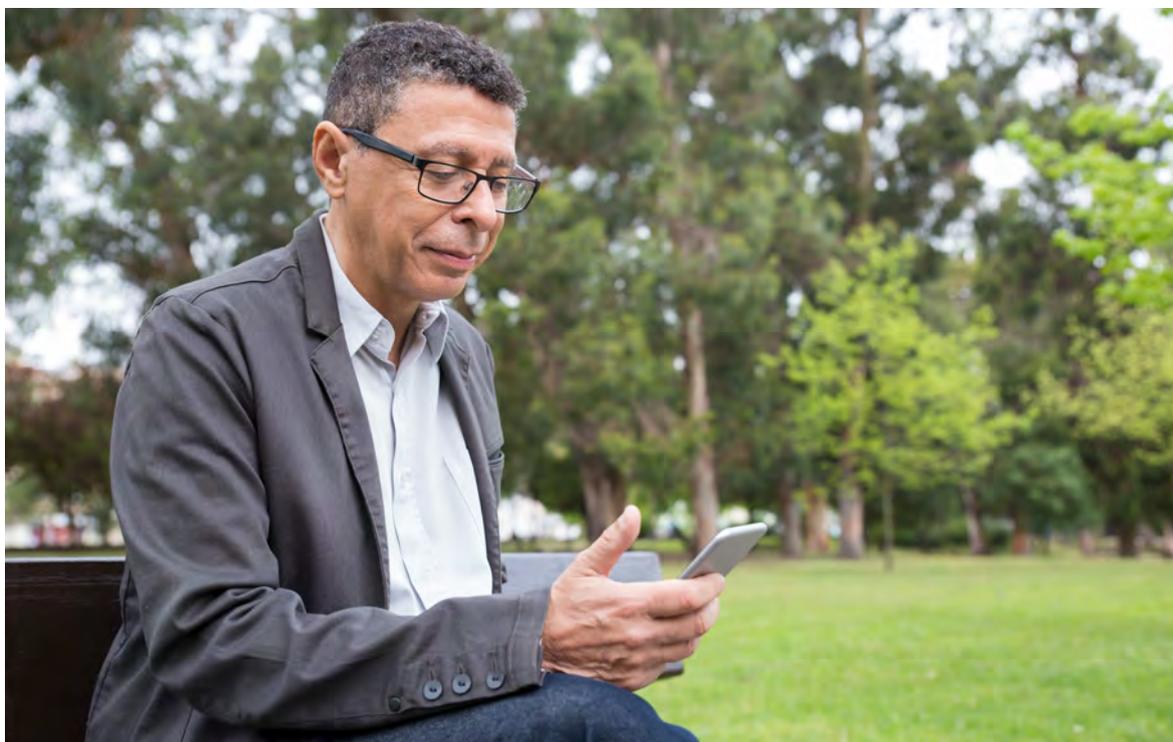
**“de acuerdo con esta dinámica, la proporción de personas mayores de 60 años dentro de la población total se cuadruplicará entre 2000 y 2050, de modo que uno de cada cuatro latinoamericanos y caribeños será una persona mayor en 2050”**

Otro rasgo del envejecimiento de las sociedades latinoamericanas es el de la diversidad entre países, vinculada a los efectos diferenciales de la transición demográfica. Así, hay un grupo de cinco países que presentan un envejecimiento avanzado, otro grupo de igual cantidad de países con un envejecimiento moderadamente avanzado, quince países con envejecimiento moderado y ocho países con envejecimiento incipiente. La situación demográfica de los países está en estrecha relación con los procesos socioeconómicos de cada uno de ellos y con las configuraciones

políticas y culturales. Por ejemplo, los países de envejecimiento incipiente se caracterizan por el peso de la pobreza y la desigualdad, la desprotección de minorías étnicas y lingüísticas, la vulnerabilidad de la infancia y las mujeres, la ruralidad y la marginalidad de grandes sectores de población e insuficientes políticas sanitarias y educativas, entre otros indicadores sociales de signo desfavorable (Leeson, 2013).

La heterogeneidad del envejecimiento se evidencia en que hay países cuyo envejecimiento poblacional es similar al europeo, mientras que, en el otro extremo, hay países con un envejecimiento incipiente. No obstante, las proyecciones indican que, en las próximas décadas, el envejecimiento será sostenido e irreversible. Como apunta el informe de CEPAL (2009), en el año 2000 se registraron 41 millones de mayores de 60 años, número que se incrementará a 98 millones en 2025 y a 184 millones en 2050. Este crecimiento exponencial implica que la población de mayor edad crecerá entre tres y cinco veces más que la población total en el período indicado. Huenchuan (2009b) afirma que, “de acuerdo con esta dinámica, la proporción de personas mayores de 60 años dentro de la población total se cuadruplicará entre 2000 y 2050, de modo que uno de cada cuatro latinoamericanos y caribeños será una persona mayor en 2050” (p. 30).

La espectacular transición demográfica de la región se ha producido en un lapso de solo cinco décadas –en Europa duró más de un siglo–, en un proceso de cambio disociado de las estructuras sociales, económicas e institucionales que desarrollaron escasas instancias para atender la transformación demográfica



del envejecimiento. Por ello, en la región de Latinoamérica y el Caribe el envejecimiento poblacional es un fenómeno emergente y a la vez instituyente de prácticas sociales y organizacionales.

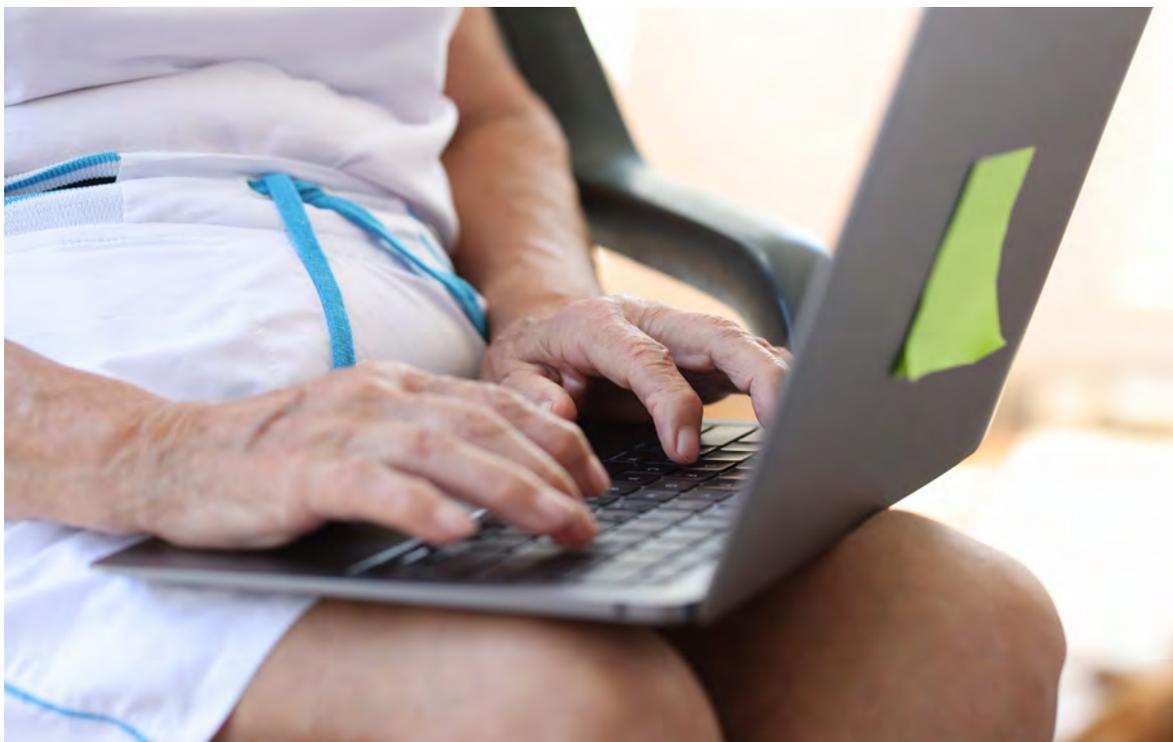
Entre los aspectos cualitativos que singularizan el proceso de envejecimiento en los países de la región, diferentes estudios coinciden en señalar los siguientes:

➤ El envejecimiento es un fenómeno marcadamente femenino. La cantidad de mujeres mayores se incrementa de forma directamente proporcional al aumento de la longevidad, especialmente en las áreas urbanas (CEPAL, 2009; 2016). La mayor expectativa de vida de las mujeres y el hecho frecuente de la viudez tienen marcadas influencias en la organización de las familias y en los arreglos económicos de las unida-

des familiares, sobre todo a medida que aumenta la pobreza.

➤ Se observa un notable incremento del grupo de mayores de 75 años en el conjunto de las personas mayores. Aún con el notable impacto de la reducción de la esperanza de vida producido por la pandemia de la COVID-19, los indicadores muestran que las personas del grupo de vejez avanzada son las que crecen a mayor ritmo dentro de la población de adultos mayores. Esta situación incide en el incremento de las necesidades de cuidado y apoyo social. Frente a la baja cobertura por parte de las políticas públicas, las respuestas a esas necesidades recaen usualmente en las propias familias y, dentro de ellas, casi siempre en las mujeres.

➤ El envejecimiento poblacional adquiere diferentes configuraciones en los contextos



territoriales. Por una parte, se registra el fenómeno de la urbanización del envejecimiento con una mayor incidencia de la longevidad, la feminización, mejor acceso a múltiples servicios y una mayor proporción de personas mayores que viven solas. Por otra parte, se reportan las especificidades del envejecimiento en zonas rurales, hecho asociado a otros procesos como la diversidad étnica y lingüística; una estructura social de tipo campesina y de economías de subsistencia; las brechas para acceder a los beneficios de la seguridad social y los servicios de salud; y configuraciones particulares de las redes de apoyo comunitario frente a los marcados procesos migratorios que desarticulan las redes familiares de cuidado. Por ello, uno de los signos de las desigualdades en las desventajas actuales y acumuladas –y en el acceso a oportunidades de las personas mayores a lo largo de Latinoamérica y el Caribe– se expre-

sa en la antinomia rural-urbano. Estas desigualdades muestran no solo condiciones de vida diferenciadas, sino posibilidades asimétricas de acceso a los derechos básicos y, de manera particular, a las tecnologías digitales.

- Como efecto de los procesos de desarrollo social diferenciados entre los países de Iberoamérica, se observan desiguales condiciones de acceso a los bienes de la seguridad social, observándose profundas inequidades previsionales entre países y al interior de ellos (CEPAL, 2022). Las limitaciones en el acceso a sistemas de jubilaciones y pensiones tienen tal magnitud en la región de Latinoamérica y el Caribe que hace que más de tres de cada diez adultos mayores estén trabajando o buscando empleo de forma activa. Como señala Huenchuan (2009), la inequidad previsional es una proyección de la inequidad laboral que se registra en la mayoría de los



países, en los que la precarización del trabajo y el trabajo informal afectan a buena parte de los trabajadores adultos, especialmente a las mujeres y los trabajadores rurales. Según fuentes de la CEPAL (2022), “en el año 2020 solamente el 73,9% de los adultos mayores de la región accedían a una pensión o jubilación, situación que se está revirtiendo progresivamente en varios países a partir del otorgamiento de pensiones no contributivas” (p. 63). En los países de envejecimiento avanzado y moderadamente avanzado, las políticas públicas de las últimas décadas han ensayado respuestas tendientes a la regulación de la seguridad social y la expansión de sus beneficios. Asimismo, en países de envejecimiento moderado se han adoptado medidas orientadas al logro de la cobertura universal de la previsión social y al reconocimiento de derechos vinculados a la seguridad social.



**En la mayoría de los países de Iberoamérica el envejecimiento poblacional ocurre en condiciones de fuerte desigualdad y de una gran diversidad cultural.**

- Los adultos mayores poseen un papel fundamental en las economías familiares gracias al aporte directo de trabajo productivo y reproductivo a la unidad doméstica, así como a la participación en redes globales y locales de cuidado al asumir la crianza de nietos o sobrinos. Del mismo modo, contribuyen a través

de su aporte económico mediante el trabajo asalariado, la actividad por cuenta propia en tareas manuales o la contribución con su pensión a gastos de la familia ampliada (OISS, 2007, CEPAL y OIT, 2018).

- Los niveles educativos de la población envejecida presentan notables diferencias entre países como producto de la acumulación de beneficios o déficits generados por las políticas educativas implementadas en la segunda mitad del siglo XX. Las diferencias en el acceso a la educación básica de las actuales cohortes de adultos mayores están íntimamente vinculadas con la ruralidad, el género, el nivel socioeconómico y la pertenencia a poblaciones indígenas (SITEAL, 2014). No obstante, los niveles de analfabetismo se han reducido notablemente en la mayoría de los países, y las políticas de ampliación de cobertura de la educación básica implementadas en las últimas décadas permitirán observar a futuro un aumento considerable del nivel de escolarización de la población mayor. La expansión de las oportunidades de educación a lo largo de la vida, especialmente a través de iniciativas de educación no formal motorizada por diferentes instituciones y organismos públicos y privados, tiende a afianzarse y a ocupar una mayor visibilidad en las agendas de las políticas públicas.

Como se puede observar en la sintética exposición de indicadores de las condiciones del envejecimiento en la región, en la mayoría de los países de Iberoamérica el envejecimiento poblacional ocurre en condiciones de fuerte desigualdad y de una gran diversidad cultural. La misma se evidencia entre países de la región y dentro de ellos mismos. Estas condiciones configuran escenarios de vejez múl-

tiples, diversas y heterogéneas que requieren el replanteamiento de las políticas y acciones para atender demandas y derechos propios de este grupo poblacional. Se suman a esta condición social:

*[...] los altos niveles de pobreza y debilidad en los sistemas de protección social y de salud, los devastadores efectos de la pandemia por la COVID-19 que catalizó y evidenció las desigualdades socioeconómicas y de acceso a los servicios de salud y protección social que atañen a los grupos más vulnerables de la población, como el de las personas mayores. (CEPAL, 2020, citado en CEPAL, 2022, p. 17)*

En términos de la diversidad, resulta imprescindible considerar que de acuerdo con el II Informe acerca de la situación de las personas mayores, “las mujeres son mayoría también en la vejez, lo que demanda que todas las políticas se formulen atendiendo a la perspectiva de género” (SEGIB; OISS, 2013, p. 11).

**La soledad forzada es una realidad derivada de la falta de reconocimiento como sujetos de derecho, de la persistencia de procesos de discriminación y de abandono y de la imposición de esa condición muchas veces no elegida ni imaginada en el proyecto de vida.**

El contexto actual también se caracteriza por la problemática de la soledad social e individual de las personas mayores impuesta

por formas de vida propias del proceso de modernización y urbanización, las transformaciones demográficas de las redes y del sistema de apoyo social de las poblaciones añosas y las nuevas formas de interacción social caracterizadas por la mediación de medios y dispositivos digitales. La segregación de las personas mayores y una cultura del abandono que se legitima en discursos de autocuidado y autosuficiencia acentúan la cuestión de la soledad y aislamiento, especialmente de aquellos con mayor vulnerabilidad y fragilización de sus capacidades (McCabe y Montes de Oca, 2022).

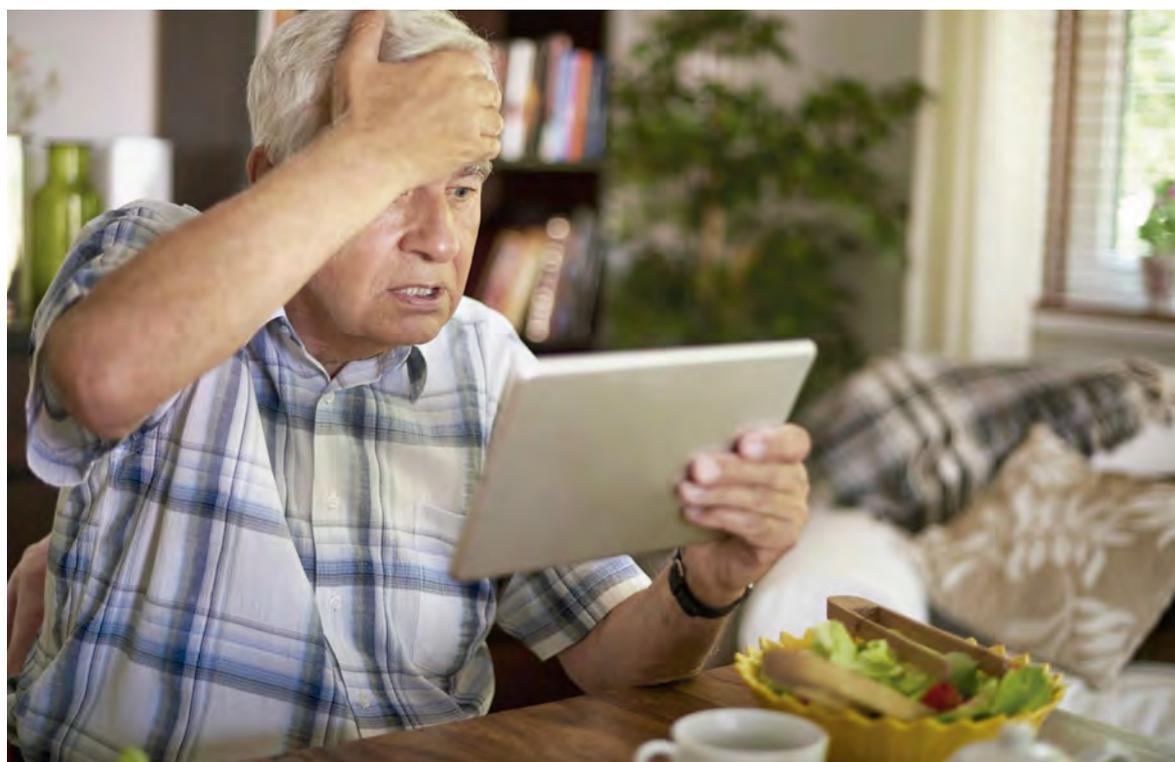
Estos elementos constituyen formas culturales de vida en que la soledad o franca incapacidad o deseo de convivir, acontecen para gran cantidad de las personas mayores. No obstante, para la población de interés de este texto, la soledad forzada es una realidad derivada de la falta de reconocimiento como sujetos de derecho, de la persistencia de procesos de discriminación y de abandono y de la imposición de esa condición muchas veces no elegida ni imaginada en el proyecto de vida.

Azcoitia (2020) advierte del crecimiento de la vida en soledad en hogares unipersonales. La soledad forzada es una situación que afecta a las personas mayores y a las mujeres en mayor medida. Se reconoce que también existe la soledad como condición de vida en la que se aprende a vivir en esa situación, que es elegida y que se vive incluso experimentando socialidad. Sin embargo, la soledad forzada requiere de políticas que atiendan esta condición a través de la construcción de vínculos para lo cual los medios digitales pueden ser un medio significativo que contribuya a revertirla, como una forma de deshumanización (Azcoitia, 2022).

El potencial inclusivo de las tecnologías digitales se ve afectado por las desigualdades que se viven en la región y que se han documentado en una reciente publicación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2021), que muestra la preocupante situación de países de la región latinoamericana y del Caribe que integran al grupo de países de Iberoamérica. Este reporte señala la persistencia de las desigualdades y el bajo crecimiento de las economías nacionales, lo que representa un escenario general que se reproduce también en las brechas digitales. Así, en cuanto al acceso a la red *Internet* el informe sostiene que “mientras tres cuartas partes del quintil más rico tiene conexión en casa, menos de un tercio del quintil más pobre lo tiene” (PNUD, 2021, p. 43). Esta desigualdad también se constata en datos de conectividad, ya que, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la mitad de la población no está

conectada a internet, registrándose un 87% de conectividad de la población en países desarrollados y solo un 19% en países menos desarrollados (2021).

La progresiva consolidación de la era digital y su expresión en la digitalización de la vida social hace que se registre una mayor presencia de los medios digitales en la vida social y cotidiana de las sociedades. La digitalización de la vida cotidiana es una dimensión transversal que atraviesa a todas las sociedades y que registra una presencia cada vez mayor. Ello acontece en ámbitos sociales, económicos, culturales y de salud, y comprende dimensiones de lo público y lo privado, generando un complejo entrecruzamiento que afecta de manera singular a las personas mayores. Pese a su reconocimiento como un rasgo de las sociedades contemporáneas, su presencia es desigual y heterogénea entre sociedades y



grupos sociales, afectando a las condiciones contextuales, colectivas e individuales de asequibilidad y accesibilidad, produciendo formas diferenciadas de inclusión y exclusión digital.

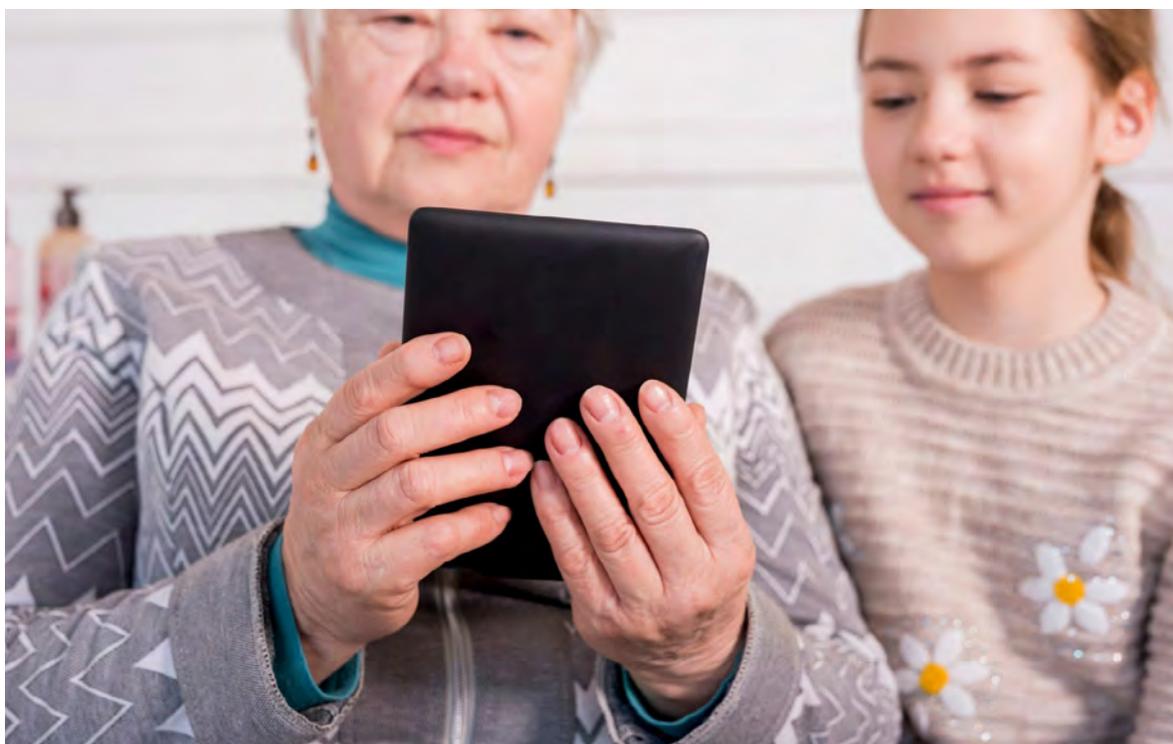
### El diseño y gestión de políticas y servicios públicos mediados por plataformas y dispositivos digitales modifican los modos de relación de los ciudadanos y usuarios con los sistemas institucionales.

Aún en regiones y sociedades marcadas por profundas asimetrías y desigualdades sociales como las iberoamericanas, se registra una progresiva y creciente digitalización de la vida social promovida por la dinámica de las relaciones económicas fundadas en una racionalidad tecnosocial. Por otra parte, se registra otra tendencia global, plasmada en acuerdos y protocolos internacionales, consistente en la implantación de sistemas de gobernanza digital como forma de gestión de la estatalidad en sus múltiples niveles y escalas (Valenzuela et al., 2022). De esa manera, el diseño y gestión de políticas y servicios públicos mediados por plataformas y dispositivos digitales modifican los modos de relación de los ciudadanos y usuarios con los sistemas institucionales. Como se verá más adelante, las desigualdades sociales y las inequidades en el acceso y uso de tecnologías digitales se retroalimentan recíprocamente, dando forma a distintas expresiones de la brecha digital que produce, por diferentes vías, la segregación de las personas mayores. Según Sunkel y Ullman (2019):

*La era digital que viven las sociedades deriva de la relevancia que han adquirido las Tecnologías de la Comunicación y la Información en la vida de las personas, en el desarrollo socioeconómico, en los procesos de inclusión social y en la sociedad en su conjunto, con efectos en la educación, la salud y los servicios públicos. (p. 245)*

Todos ellos, ámbitos de singular importancia para las personas mayores, ya que el proceso de digitalización de servicios y prácticas sociales mediadas tecnológicamente alcanza ya un alto porcentaje y demanda el manejo de estos medios para lograr tener acceso a ellos y permanecer integrados en la sociedad. Cada vez es mayor la presencia de estos medios digitales en la vida de las personas mayores, pues su uso también ofrece posibilidades para resolver y satisfacer necesidades propias de este grupo poblacional. El reconocimiento de esta presencia lleva a afirmar que:

*Nuestras vidas, recuerdos, relaciones, fantasías, deseos, afectos y miedos fluyen por diversos medios y plataformas, gracias a formas de agencia compartida en red entre una multiplicidad heterogénea de participantes: las personas y colectivos implicados; los dispositivos tecnológicos con sus diferentes potencialidades, actualizadas o no por las y los usuarios; las empresas que poseen y comercializan plataformas y dispositivos, que fijan las condiciones de uso y son, a su vez, consumidoras y comercializadoras de los datos que producen esos flujos de actividades e interaccio-*



*nes ordinarias; y, por último, también forman parte de estas agencias cotidianas en red y de sus complejas y cambiantes normativas las instituciones públicas, locales, nacionales y globales que son participantes de estos flujos, reguladoras y consumidoras de los datos e informaciones generados. (Lasén, 2019, p. 314)*

Así, la digitalización de la vida social contiene agentes, medios, espacios institucionales e intereses privados que generan pautas y prácticas sociales asociadas a su consumo y que resignifican los procesos simbólico-culturales a través de los cuales se asigna valor y sentido a las prácticas digitales en el conjunto de la sociedad y para los diferentes grupos generacionales. Por ello, en la esfera de la vida social y su correlato en la vida privada, las imágenes

y representaciones de los usos y apropiaciones generacionales de las TIC nutren diferentes imaginarios. Suele reconocerse a las generaciones más jóvenes su condición de *nativas*, como usuarios legítimos y naturales de estos medios digitales en menoscabo de las personas mayores. Muchas veces, estas mismas se apropian e identifican con este imaginario, sin advertir las *condiciones de uso y apropiación tecnológica diferenciadas* que han tenido en sus trayectorias personales y generacionales.

La inclusión digital se convierte, de esta manera, en una condición transversal para garantizar el desarrollo humano y social, y no puede haber inclusión social efectiva mientras se sostengan y profundicen diferentes formas de exclusión digital. Por ello, diferentes autores y organismos internacionales reclaman la necesidad de políticas públicas para superar la

exclusión digital para sectores poblacionales más expuestos a procesos de segregación y exclusión digital, como es el caso de las personas mayores.

Como se señalará más adelante, es necesario abordar la inclusión digital de las personas mayores evitando la consideración de estas como un bloque monolítico y homogéneo. Por el contrario, debe reconocerse su variabilidad, heterogeneidad y diversidad. Las condiciones e impactos del proceso de envejecimiento y de la digitalización social muestran profundas variaciones, diferencias e inequidades entre quienes viven en áreas rurales o urbanas, quienes pertenecen a alguna etnia, quienes transitan diferentes momentos del envejecimiento (vejez temprana y vejez avanzada), quienes tienen diferentes condiciones de salud y niveles de capacidad funcional, entre quienes viven en la pobreza o pertenecen a colectivos vulnerabilizados y quienes son mujeres o integrantes de expresiones de la diversidad sexual. Cabe señalar que muchas de estas condiciones se intersecan en una suerte de acumulación de desventajas para algunos y oportunidades para otros, configurando un mapa de las diversas desigualdades en el acceso a las tecnologías digitales.

En este escenario, las políticas han de tomar en cuenta la articulación de las condiciones del envejecimiento y las complejidades de las propias brechas digitales que desafían las acciones al no promover un acceso crítico y totalizador de las tecnologías digitales, ni pensar que, por sí mismas, resuelven la condición de las vejeces en la región. Se trata de considerar los niveles, dimensiones, encuentros y posibilidades de la articulación que hagan realidad un acceso justo, situado, integral y renovado que

contribuya al envejecimiento activo y saludable para todas las personas mayores.

## Cambios en el paradigma de derecho a medios digitales de personas mayores

La cuestión del envejecimiento de las sociedades contemporáneas ha sido motivo de interés de los organismos internacionales desde hace por lo menos cuatro décadas. La Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de Naciones Unidas, realizada en Viena en el año 1982, a través del Plan de Acción estableció una hoja de ruta para responder, desde el marco de los Derechos Humanos, a los incipientes desafíos que planteaba este fenómeno a las políticas públicas. En el año 1991, la Asamblea General de ese organismo adoptó los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad. Este instrumento consagraba 18 derechos de las personas mayores, singularizando así el marco de la Declaración de los Derechos Humanos a la especificidad de las personas mayores.

En el año 2002 se celebró en Madrid la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento que adoptó un Plan de Acción Internacional. Este Plan de Acción se centró en la noción de



Entre los objetivos y recomendaciones de medidas propuestas por el plan de acción aparece en repetidas ocasiones el derecho al acceso a las tecnologías.



envejecimiento activo como marco orientador de las políticas, revalorizando la potencial contribución de las personas mayores al desarrollo social; comprometiendo el aseguramiento de la protección social, así como la creación de entornos propicios y de sistemas de apoyo que permitieran el sostenimiento de la autonomía como derecho humano fundamental. Entre los objetivos y recomendaciones de medidas propuestas por el plan de acción aparece en repetidas ocasiones el derecho al acceso a las tecnologías, especialmente las TIC que son presentadas como beneficiosas para diferentes dimensiones de la vida de las personas mayores (salud, empleo, educación, participación social y relaciones intergeneracionales).



### Los adultos mayores son sujetos de derechos, cuya garantía y efectivización obliga al Estado y al resto de la sociedad a concurrir para salvaguardarlos.

Con la finalidad de responder a los desafíos planteados por el Plan de Acción de Madrid y contextualizarlos en las singularidades del envejecimiento de la región de América Latina y el Caribe, los países adoptaron una agenda denominada *Estrategia regional sobre el envejecimiento en América Latina y el Caribe*. Uno de los fundamentos políticos de la estrategia fue el reconocimiento de los derechos de los adultos mayores y, en consecuencia, la responsabilidad del Estado para efectivizar el goce de

los mismos. Los adultos mayores son reconocidos como sujetos de derecho y no meramente como objetos-destinatarios-clientes de las políticas públicas. El reconocimiento de un conjunto de derechos humanos propios de las personas mayores que deben ser protegidos por los Estados nacionales supuso la adopción de una perspectiva jurídica que garantizara la universalidad, la inalienabilidad, la interdependencia, interrelación e indivisibilidad de ellos en tanto garantizan su dignidad como seres humanos.

La mención de estos hitos institucionales es necesaria para dar cuenta del proceso de configuración del enfoque de derechos (Abramovich y Courtis, 2006) como perspectiva político-normativa que fundamenta las propuestas de protección de los derechos humanos de las personas mayores. Este enfoque se basa en una filosofía política cuyo punto de partida es que los adultos mayores son sujetos de derechos, cuya garantía y efectivización obliga al Estado y al resto de la sociedad a concurrir para salvaguardarlos. Como se señaló, el enfoque de derechos es de base universal y está estrechamente vinculado con la idea contemporánea de ciudadanía. La garantía de los derechos de los adultos mayores radica en la efectivización de un trato social sustentado sobre la base del respeto y la dignidad humana, orientado a favorecer la integración social y, con ello, a reconocer su valor y necesidad para la construcción de una sociedad para todos.

El cambio paradigmático operado radica en el giro en la forma de concebir a los grupos de mayor edad y a las personas mayores, tradicionalmente visualizados como sujetos carenciados o necesitados de asistencia por su

condición de vulnerabilidad. Por el contrario, el enfoque de derechos ubica a las personas mayores como titulares de los derechos (Palma et al., 2019) que atiendan y abarquen sus contextos de vida específicos. Dado que los derechos humanos son universales, se dinamizan entre lo individual y lo social, lo público y lo privado, siempre direccionados hacia el apuntalamiento para una vida digna, activa y saludable.

Esta perspectiva ha alcanzado su mayor expresión jurídico-normativa en la sanción de la **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**, que fue firmada en el año 2015. Esta convención fue adoptada por varios países latinoamericanos y caribeños que la incorporaron a su sistema jurídico, asumiendo los derechos que ella consagra y las responsabilidades que establece como orientadores de las políticas de atención a la población anciana.

El cambio de paradigma en las formas de concebir el papel de las personas mayores en las sociedades contemporáneas y los desafíos que estas deben afrontar frente a la transformación demográfica del envejecimiento se sustentan en el carácter nuclear de la noción de envejecimiento activo y saludable. De acuerdo con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, este se define como:

*Proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, mental y social, de participar en actividades sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, y de contar con protección, seguridad y atención, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida*

*saludable y la calidad de vida de todos los individuos en la vejez, y permitirles así seguir contribuyendo activamente a sus familias, amigos, comunidades y naciones. El concepto de envejecimiento activo y saludable se aplica tanto a individuos como a grupos de población. (OEA, 2015, s/p)*

Al fortalecimiento de este concepto contribuye la noción de vejez considerada como la “construcción social de la última etapa del curso de vida” (OEA, 2015, s/p) que, de acuerdo con la diferencia, desigualdad y variabilidad, se puede pluralizar como vejezes que requieren políticas diferenciadas según las condiciones sociales, económicas y culturales en las que este proceso ocurre. El nuevo paradigma de envejecimiento activo y digno promueve la autonomía e independencia en un escenario de participación en diferentes ámbitos como el personal, familiar, comunitario, social, de cuidados, económico, de salud y de recreación. En todos ellos la inclusión digital juega un papel central en la medida en que, en el contexto contemporáneo, la digitalización de los servicios y el uso de los medios digitales para una multiplicidad de actividades de la vida cotidiana se impone de forma progresiva en toda la sociedad y entre la población mayor particularmente.

---

---

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que fue firmada en el año 2015.

A photograph of an elderly woman with short, dark, curly hair, wearing glasses and a light green shirt. She is smiling and looking towards a laptop screen. Her right hand is resting on the top of her glasses. The background is a solid green color. There are decorative green and yellow curved lines on the right and bottom edges of the image.

**MARCOS LEGISLATIVOS Y  
POLÍTICO-INSTITUCIONALES  
DE RECONOCIMIENTO DEL  
DERECHO A LA INCLUSIÓN  
DIGITAL DE LAS PERSONAS  
MAYORES**

De forma concomitante con el desarrollo y afianzamiento de la perspectiva de derechos como marco filosófico-político de protección de las personas mayores, en las últimas décadas se han configurado marcos legislativos internacionales elaborados con base en reuniones multilaterales cuya finalidad es traducir esos principios en regulaciones normativas y legislaciones. Con el fin de aportar a la construcción de políticas y acciones, estos instrumentos definen perspectivas, establecen acuerdos básicos y direccionan acciones, responsabilidades y compromisos para los gobiernos y la sociedad en su conjunto.

Afrontar la protección de los derechos de las personas mayores a nivel social, comunitario, familiar e individual, implica establecer acuerdos que favorezcan las condiciones del proceso de envejecimiento con un horizonte de vida digna, justa, saludable y activa (González et al., 2021). Del mismo modo, ante el reconocimiento de la incidencia de la era digital y de las desigualdades en el acceso y uso derivados de las brechas digitales, se hace necesario considerar la inclusión digital como un derecho humano y social de las personas mayores (Mora Chavarría y Antonio, 2022).

Desde el año 2002, el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento planteó el compromiso de eliminar todas las formas de discriminación, entre otras, por la edad. Al mismo tiempo, reconoció mayores desafíos en los países en desarrollo y en condición de pobreza y la necesidad de trabajar desde la perspectiva de género, considerando las desigualdades en zonas urbanas y rurales y planteando la necesidad de acciones intergeneracionales. En la Cuestión 4 del Plan de Acción, vinculada al acceso al conocimiento, la educación y la

capacitación, se asume que los cambios tecnológicos pueden contribuir a la educación y capacitación de las personas mayores. Es significativo que este documento señale “el vínculo entre las tecnologías con las necesidades de acceso, participación y adaptación de las personas mayores a los cambios” (Naciones Unidas, 2003, p. 21). A la vez, propone que las tecnologías pueden adaptarse a las condiciones del envejecimiento. Al respecto, sugiere “estimular el diseño de equipos de computadoras y de materiales impresos y auditivos que tengan en cuenta los cambios en las aptitudes físicas y capacidad visual de las personas de edad” (Naciones Unidas, 2003, p. 22).



**En las últimas décadas se han configurado marcos legislativos internacionales elaborados con base en reuniones multilaterales cuya finalidad es traducir esos principios en regulaciones normativas y legislaciones.**

Una década más tarde, la denominada Carta de San José institucionaliza los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe. Con el propósito de apoyar al diseño de políticas, identifica acciones clave orientadas a salvaguardar los derechos de este grupo poblacional. En relación con el derecho a la educación se posiciona en la perspectiva de aprendizaje permanente, desde la que propone “impulsar acciones para garantizar el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y las comunicaciones, a fin



de reducir la brecha tecnológica” (2012, p. 15). Este documento, como el primero, reconoce también la exclusión educativa expresada en el analfabetismo de las personas mayores (de manera particular, de las mujeres), lo que acentúa el desafío de la doble alfabetización – tecnológica y de la cultura escrita– en el colectivo de mujeres mayores.

La Agenda 2030 aprobada en 2015 y suscrita por los 193 Estados miembros, constituye un compromiso para inscribir en las políticas la perspectiva de desarrollo sostenible a través de los 17 objetivos establecidos. Resulta relevante que la Agenda 2030 destaque “la igualdad y la dignidad de las personas en el centro y que llama a cambiar el estilo de desarrollo, respetando el medio ambiente” (CEPAL, 2018, p. 9). En este marco se inscribe el Objetivo 4, Educación de Calidad que refiere “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad

y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (CEPAL, 2018, p. 25).

El acceso a la educación se ubica en la meta 4.6, que propone asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de adultos, tanto hombres como mujeres estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética. Esta visión resulta limitada en la medida que no incluye de manera explícita a las personas mayores y limita su derecho a la educación al señalar solo una “proporción considerable” de adultos, lo que se contradice con la definición de oportunidades de aprendizaje para todos. Presenta una meta referida al aumento del número de personas jóvenes y adultas con competencias necesarias para el empleo, el trabajo decente y el emprendimiento, cuyo indicador se establece a partir del número de jóvenes y adultos con competencias en TIC. Llama la atención que, a pesar de la transformación demográfica en la región latinoamericana-



na y el Caribe, la Agenda 2030 no visibilice a las personas mayores y queden subsumidas en las metas e indicadores del Objetivo 4.

El acceso a las TIC se encuentra también en el Objetivo 5 –Igualdad de Género–, de manera particular en la Meta 5.b que refiere “Mejorar el uso de las tecnologías, en particular la tecnología de la información, para promover el empoderamiento de las mujeres”. Su indicador es la “Proporción de personas que poseen un teléfono móvil, desglosada por sexo” (CEPAL, 2018, p. 35). Se sabe que el acceso a equipamiento no es suficiente, pero es un elemento relevante en tanto que implica un compromiso del Estado respecto a la reducción de la brecha de género en el uso de las TIC antes mencionada. En materia de desigualdad, el Objetivo 10 se propone “[...] potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente

de su edad, sexo, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición” (CEPAL, 2018, p. 49).

Dos elementos son comunes en estos documentos. El primero es el vínculo que se establece entre el proceso sociocultural del envejecimiento y el desarrollo sustentable en una relación bidireccional. En efecto, a las personas mayores se les reconoce su capacidad de contribución al desarrollo económico de las sociedades, a la vez que su situación es un indicador del modo en que cada sociedad aborda el envejecimiento (Huenchuan y Rivera, 2019). El segundo, que se establece el vínculo entre el derecho al acceso a las TIC con los procesos educativos devengados del derecho a la educación y con otras dimensiones como el empleo, la provisión de cuidados, la integración social y la participación ciudadana de las personas mayores.



El Informe de América Latina y el Caribe para el cuarto examen y evaluación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (CEPAL, 2022) reconoce:

*Una alternativa para lograr que las personas mayores formen parte del desarrollo es garantizar su incorporación en los procesos de educación a lo largo de la vida y de capacitación en el uso de las TIC. (CEPAL, 2022, p. 83)*

En el conjunto de marcos normativos y lineamientos internacionales de orientación de las políticas públicas orientadas a las personas mayores, cobra especial relevancia la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, a la que ya hemos aludido. Por su relevancia en el ordenamiento jurídico de varios países que forman parte de la OISS, en el próximo apartado se analizan algunas de sus características más relevantes en relación con la inclusión digital.

## La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores

De acuerdo con lo que se viene planteando, la inclusión digital debe considerarse a la vez como un componente y como un medio para promover la inclusión social de las personas mayores (Andreasson, 2015). Casamayou y Morales González (2017) sostienen que la inclusión digital de las personas mayores debe inscribirse como una dimensión transversal para la integración social de acuerdo con los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad (1991), e, incluso, se debe considerar como un derecho humano (tal como la Asamblea General de la ONU lo ha considerado). Como se ha señalado con anterioridad, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores aborda explícitamente la inclusión digital al vincularla con el Derecho a la Educación. En su articulado pone énfasis en la necesidad de:

*Promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria como un derecho a acceder a la Educación de las Nuevas Tecnologías. (Artículo 20, inc. D)*

Por su parte, el Plan del Decenio del Envejecimiento Saludable 2020-2030 menciona la



La inclusión digital debe considerarse a la vez como un componente y como un medio para promover la inclusión social de las personas mayores.

importancia de la alfabetización digital en la Educación de Calidad como uno de los objetivos pertinentes y necesarios del Desarrollo Sostenible para el Envejecimiento Saludable. Se enuncia de la siguiente manera:

*El envejecimiento saludable requiere de un aprendizaje a lo largo de toda la vida que permita a las personas mayores hacer lo que valoran, conservar la capacidad de tomar decisiones y conservar su identidad e independencia, así como sus metas vitales. Todo ello exige alfabetización, capacitación y espacios de participación sin obstáculos, en particular en el ámbito digital. (OMS, 2019, p. 7)*

Las competencias y habilidades en el dominio de las “nuevas tecnologías” aparecen como una demanda de la época que vivimos, en tanto que impone a las personas mayores una exigencia de adaptación sociocultural a los códigos, lenguajes y modos de relacionamiento de la digitalización de la vida social. La alfabetización tecnológica permite el dominio de los códigos propios de una sociedad tecnologizada, lo que posibilita a los mayores percibirse a sí mismos como más integrados socialmente. Por lo tanto, la apropiación significativa de las tecnologías digitales representa no solo una necesidad en el contexto de la contemporaneidad, sino también una oportunidad para el ejercicio de los derechos y el empoderamiento de las personas mayores.

En tal sentido, el acceso y uso de las tecnologías digitales no debe abordarse solo en su dimensión instrumental de la provisión de equipamiento y conectividad, sino que habría que asignarle un sentido pragmático como he-

rramienta sociocultural cuyo objeto es mejorar la experiencia humana en sí. Por ello, la inclusión digital tiene como horizonte final la apropiación de las tecnologías como otro de los medios que la sociedad dispone para sostener la identidad y el proyecto vital de las personas mayores, interactuar con los otros, integrarse a la comunidad y apuntalar la autonomía y la independencia en la vida cotidiana.

Apropiarse de las tecnologías digitales implica incorporarlas a la vida de acuerdo con las necesidades e intereses, utilizándolas en la vida cotidiana y produciendo transformaciones en los modos tradicionales de efectuar diversas prácticas sociales. Como veremos más adelante, la inclusión tecnológico-digital es un proceso complejo y muy dinámico (promovido principalmente por los cambios tecnológicos), por lo que debe atender tanto a la dimensión instrumental relacionada con el uso de herramientas y entornos digitales como a la construcción de significados y sentidos sobre los beneficios, desafíos y obstáculos que representa el ecosistema de medios digitales para las vejeces situadas en contextos socioculturales particulares. La apropiación de las tecnologías digitales requiere que los sujetos realicen un uso intencionado de los dispositivos y entornos,

**La alfabetización tecnológica permite el dominio de los códigos propios de una sociedad tecnologizada, lo que posibilita a los mayores percibirse a sí mismos como más integrados socialmente.**

con el objetivo de satisfacer sus necesidades y mejorar la experiencia humana en sí.

Este proceso, ya de por sí complejo, es contextualizado. Como señala la Carta Iberoamericana de Principios y Derechos en los Entornos Digitales (2022), el proceso mundial de digitalización presenta oportunidades y también desafíos, principalmente para países en desarrollo, tanto de infraestructura, conectividad y formación como de entornos adecuados, así como la implementación de medidas coercitivas unilaterales (SEGIB, 2022), al tiempo que las brechas digitales se agudizan entre los géneros, sectores poblacionales en condición de vulnerabilidad y la población con acceso a las TIC. Los retos son amplios al superar la sola conectividad para colocar en el centro a las personas, su cuidado, protección de sus derechos en los usos de las TIC, como señala la carta, que reconoce en sus planteamientos la brecha generacional y establece el compromi-

so de incorporar a las personas mayores a las tecnologías digitales con seguridad y protección de la privacidad, además de convocar a los gobiernos a regular y establecer leyes correspondientes que coloquen a las personas en el centro en el acceso a las TIC.

Estos elementos son retomados como un referente en la XXVIII Cumbre Iberoamericana de jefas y jefes de Estado y de Gobierno de Santo Domingo, realizada en República Dominicana, el 25 de marzo de 2023, particularmente en la Declaración de Santo Domingo. Sus resoluciones se basan en la Carta Iberoamericana de Principios y Derechos en los Entornos Digitales antes señalada, y convocan, entre sus puntos, a ofrecer una identidad digital que proteja sus derechos y prevenga el robo de identidad, al mismo tiempo que insta a preservar los derechos ya conquistados en los instrumentos jurídicos de los países. La incorporación de las TIC y el acceso a entor-



nos digitales no debe representar retroceso en los derechos ganados, por el contrario, los fortalece y amplía. Situada en ámbitos como la educación, la salud y la cultura, suscribe la centralidad de las personas y sus derechos y la no discriminación por no hacer uso de las TIC. Es de reconocer la concepción de las personas en tanto seres libres para elegir usos, momentos y medios en los entornos digitales y quienes decidan hacerlo en el contexto actual cuya demanda se amplía, deben hacerlo con asequibilidad y calidad en la conectividad, fomentando que los entornos digitales sean seguros, confiables y que garanticen la privacidad y derechos de las personas. Es evidente que suscriben el compromiso de

promover la “cooperación técnica, la transferencia tecnológica y la creación de capacidades, rechazando las medidas coercitivas unilaterales contrarias al Derecho Internacional y a la Carta de las Naciones Unidas, que impidan el ejercicio pleno de los derechos digitales” (XXVIII Cumbre Iberoamericana; XXVIII Cúpula Ibero-Americana SEGIB, 2023, p. 9).

En suma, a lo largo del siglo XXI se han ampliado y enriquecido los marcos legislativos que favorecen, fomentan, garantizan y protegen los derechos de las personas mayores, en un contexto complejo caracterizado por las brechas digitales, la desigualdad, el reconocimiento de vejez y sus derechos.

---

---

---

Como señala la Carta Iberoamericana de Principios y Derechos en los Entornos Digitales (2022), el proceso mundial de digitalización presenta oportunidades y también desafíos, principalmente para países en desarrollo,



**INCLUSIÓN DIGITAL,  
APRENDIZAJE A LO LARGO  
DE LA VIDA Y DERECHO A LA  
EDUCACIÓN**

Los discursos de educación y aprendizaje a lo largo de la vida han cobrado relevancia desde el inicio del siglo XXI. Ello es consecuencia del reconocimiento que la educación y el aprendizaje se dan a lo largo de la vida de todas las personas como parte imprescindible de los procesos de humanización, socialización y adaptación a los vertiginosos cambios y transformaciones de las sociedades contemporáneas (Yuni y Urbano, 2022c). Asimismo, se reconoce que la educación y el aprendizaje suceden en múltiples ámbitos que rebasan el territorio de los saberes producidos por la institución escolar y se generan también con la experiencia personal adquirida en prácticas sociales e instituciones en las que se despliega la trayectoria biográfica de los sujetos. Por último, al reconocerse a las personas de todas las edades como sujetos de derecho a la educación y al aprendizaje, se hizo necesario expandir la noción de educación y aprendizaje más allá de la educación formal.

---

---

**La educación y el aprendizaje suceden en múltiples ámbitos que rebasan el territorio de los saberes producidos por la institución escolar y se generan también con la experiencia personal adquirida en prácticas sociales e instituciones en las que se despliega la trayectoria biográfica de los sujetos.**

La educación a lo largo de la vida se plantea como una filosofía y no solo una definición de edades y ámbitos. Implica una manera de comprender los procesos educativos como posibilidades de encuentros intergeneracionales

cruzados por elementos éticos y formativos basados en la perspectiva de derechos. Como se señaló en la VI Conferencia de Educación de Adultos (CONFINTEA VI), el aprendizaje a lo largo de la vida “Es un marco filosófico y conceptual, y un principio organizativo de todas las formas de educación, basado en valores de inclusión, emancipación, humanísticos y democráticos; es global y parte integrante de la perspectiva de una sociedad basada en el conocimiento” (UNESCO, UIL, Ministerio de Educación de Brasil, 2010, p. 28).

La expansión del concepto de educación y aprendizaje a lo largo de la vida es consecuente con el reconocimiento de que la educación es un derecho humano en todas las edades de la vida, por lo que se explica su presencia en los principales pronunciamientos de los organismos internacionales respecto al envejecimiento y el desarrollo de sociedades para todas las edades. El reconocimiento de su importancia se ha modificado a lo largo de los años en tanto que inicialmente la educación (como actividad formativa institucionalizada) fue considerada como uno más de los derechos sociales, para ser considerada en la actualidad un componente central del envejecimiento activo y saludable. Esto se puede observar en el cambio de perspectiva de la Organización Mundial de la Salud (OMS), organismo que, en el año 2002, dispuso como pilares del envejecimiento activo la salud, la participación y la seguridad, estableciendo en el año 2015 que:

*[...] la educación a lo largo de la vida es el cuarto pilar del envejecimiento activo, pues da elementos a las personas para adaptarse ante la globalización y la expansión y diversificación de los mer-*



*cados de trabajo, así como para mantenerse saludables, competentes y comprometidas con la sociedad de modo que puedan alcanzar el bienestar. (ILC –BR, 2015, citado en CEPAL, 2022)*

Los debates académicos referidos a la puesta en acto de la educación a lo largo de la vida resaltan la importancia del aprendizaje sobre la enseñanza (Yuni y Urbano, 2016a). Este documento se sustenta en una perspectiva de la educación de personas mayores situada en las pedagogías latinoamericanas, por lo que focaliza la mirada no en las antinomias, sino en el encuentro (Berlanga, 2021); en el vínculo pedagógico (Freire, 1976), que reconfigura relaciones interculturales, comunicativas, éticas y estéticas, a partir del reconocimiento de la condición de las personas mayores como sujetos de derecho, en interacciones dinámicas con sus pares y otras generaciones.

La generación de instancias de educación y aprendizaje a lo largo de la vida requiere del despliegue de ámbitos y procesos que rebasen una mirada educativa instrumental y compensatoria a cambio de una perspectiva integral de derechos, humana y de agencialidad participativa de las personas mayores en el marco de su condición de vida. Una pedagogía con las personas mayores despojadas de su sentido compensatorio y que revele el derecho a la educación de las personas mayores, como un derecho vital (Hernández, 2020). Una educación a lo largo de la vida que valore la experiencia y que sea una construcción de experiencia, que es uno de los grandes capitales de las personas mayores.

Un estudio reciente muestra cómo “la incorporación de este enfoque –de educación y aprendizaje a lo largo de la vida– en Iberoamé-

rica es heterogénea, y los grados de avance en cuanto al desarrollo de políticas orientadas bajo esta corriente es dispar” (OEI, 2021, s/p); presentan multiplicidad de estrategias y aún no se rebasa la segmentación sectorial que demanda el enfoque integral de derechos. Por ello, las políticas deben orientarse a consolidar esta perspectiva en favor de la inclusión digital de las personas mayores a través de políticas intersectoriales e interinstitucionales.

---

**Los criterios de Asequibilidad, Accesibilidad, Adaptabilidad y Aceptabilidad permiten la construcción de políticas con una visión amplia de la lectura de los derechos de las personas mayores para participar con y a partir de las tecnologías digitales.**

Por su parte, el Informe Regional de Monitoreo del ODS4-Educación 2030, documenta los impactos de la pandemia por la COVID-19 en el ejercicio del derecho a la educación que, de manera global, presenta desaceleración y estancamiento derivados de las desigualdades que ya se presentaban con antelación y que esta situación mundial cataliza. Este informe señala que el cumplimiento de las metas no estaba asegurado aún antes de la pandemia, y su logro solo será posible si se modifica el “rumbo de las políticas y la asignación de recursos para la educación” (Unesco, CEPAL, Unicef, 2022, p. 5).

El derecho a la educación puede ser concebido desde el marco teórico de las 4 “A” que Toma-

sevsky (2004) elabora y que abre la posibilidad de contar con indicadores de corte cualitativo y cuantitativo, pero que sustancialmente colocan al individuo en tanto sujeto de derechos y a los gobiernos en tanto responsables de su garantía. Los criterios de *Asequibilidad*, *Accesibilidad*, *Adaptabilidad* y *Aceptabilidad* permiten la construcción de políticas con una visión amplia de la lectura de los derechos de las personas mayores para participar con y a partir de las tecnologías digitales.

---

---

**El enfoque de género contribuye en la definición de políticas públicas para personas mayores, no solo por el mayor número de mujeres mayores sin acceso a los medios digitales, sino por la necesidad de su transversalidad en las políticas que promuevan acciones que aporten a la igualdad en el ejercicio pleno del derecho a la cultura digital.**

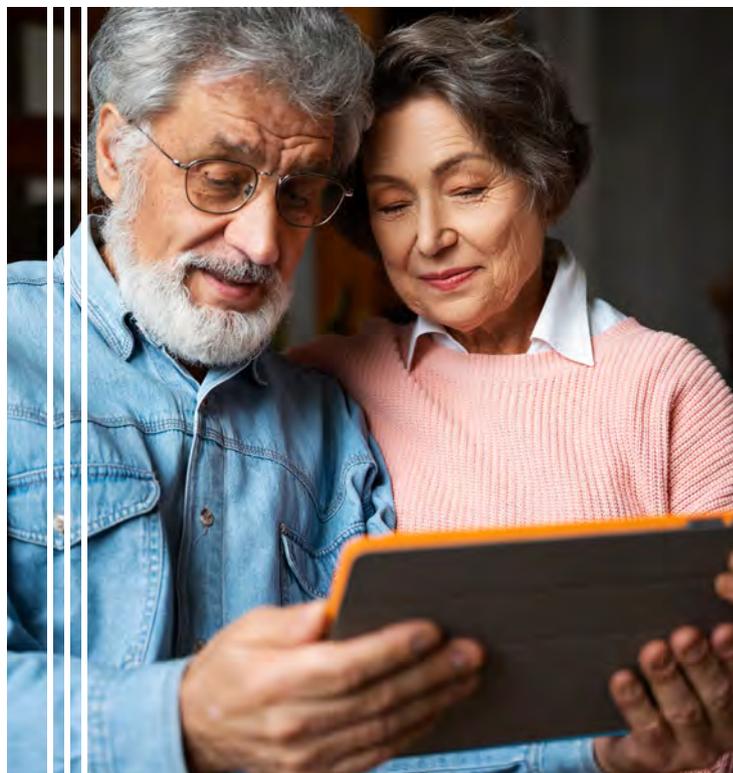
La *asequibilidad* se relaciona con la disponibilidad y acciones de gobierno que pongan al alcance –en este caso de las personas mayores– los servicios y dispositivos digitales a partir de marcos jurídicos e inversiones justas y equitativas. La *accesibilidad* se refiere a las condiciones que hagan posible el uso de las TIC, sus dispositivos, aplicaciones y programas. La *adaptabilidad* alude a los procesos y acciones a partir de los cuales las tecnologías consideran condiciones de uso y apropiación tecnológica diferenciadas. Por último, la *aceptabilidad* considera el grado o nivel en que los modelos, medios y dispositivos satisfacen las necesidades e intereses de las personas ma-

yores en el uso y apropiación de las tecnologías con una perspectiva de no discriminación y participación.

Mirar la convención a partir del modelo de las 4 “A” implica abrir la mirada a sujetos, medios, conceptos y acciones de política que garanticen el pleno derecho de las personas mayores y fomenten la participación en la sociedad digital, los cuidados de la vida de las personas mayores, de las familias y comunidades en las que estas se encuentran, de las personas cuidadoras, así como de las personas encargadas de diseñar e implantar políticas de desarrollo y monitoreo.

El enfoque de género contribuye en la definición de políticas públicas para personas mayores, no solo por el mayor número de mujeres mayores sin acceso a los medios digitales, sino por la necesidad de su transversalidad en las políticas que promuevan acciones que aporten a la igualdad en el ejercicio pleno del derecho a la cultura digital. De esta forma, y reconociendo al género como una construcción sociocultural, se aspira a rebasar el sentido patriarcal en el acceso y uso, en el cierre de las brechas digitales y en el ejercicio pleno de derechos. Como plantea Segato (2021), no se trata de enfatizar los polos de los sexos, sino transformar los usos de poder y desigualdad entre ellos, en suma, el patriarcado en tanto orden político.

Con el objeto de sustentar una perspectiva que fundamente el diseño de políticas públicas de inclusión digital de las personas mayores, este documento propone poner en diálogo los principios de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores con los criterios del modelo de las 4 “A”.



## Puntos de diálogo entre Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y el Modelo de las 4 “A”.

- El derecho a la inclusión digital requiere no solo el reconocimiento y acción de los gobiernos en relación con las personas mayores como sujetos de derecho, sino que reclama el involucramiento de la sociedad en su conjunto. Ello se relaciona directamente con la adaptabilidad tanto de dispositivos y programas, como del reconocimiento social de los derechos y posibilidades de las personas mayores en la apropiación y uso de las tecnologías para participar en la sociedad digital en Iberoamérica, en un contexto de transformación demográfica que demanda la valoración de sus aportaciones a la sociedad, a la vez que reclama conciencia y sensibilidad en torno a las condiciones de vida de grandes grupos de personas mayores, ante los cuales se debe actuar con capacidad, empatía y sensibilidad.
- Toda política de inclusión digital debe tomar como base principios axiológicos como la valoración de las personas mayores, su dignidad, independencia, protagonismo, autonomía y libertad, en un marco social de equidad e igualdad, solidaridad y respeto intergeneracional.
- Las políticas de inclusión digital orientadas a garantizar ese derecho a las personas mayores deben orientarse a la provisión efectiva de bienestar, cuidado, buen trato, atención preferencial, protección judicial y seguridad informática como elementos clave para promover la participación de las personas mayores en la sociedad digital.
- Las políticas de inclusión digital deben atender a las singularidades de la población mayor, a la vez que deben considerar las relaciones intergeneracionales como una necesidad de la vida social y como una medida para fortalecer la participación y el desarrollo social.

## La inclusión digital de las personas mayores

Se han analizado con anterioridad las características del envejecimiento como un fenómeno global que atraviesa a las sociedades contemporáneas. En particular, se han resaltado algunas características del proceso de envejecimiento en las sociedades iberoamericanas, mostrando su heterogeneidad y variabilidad como expresión combinada de diferencias estructurales de la transición demográfica y de las condiciones materiales de vida que históricamente han ido configurando la situación de las generaciones actuales de personas mayores en los diferentes países de la región o de las de diferencias al interior de los estados nacionales.

Esta heterogeneidad de las personas mayores lleva a su pluralización como vejezes, reconociendo con ello que el proceso de envejecimiento es de carácter diferencial y es un fenómeno complejo en el que se intersecan factores culturales, sociales y biológicos que conectan temporalidades y trayectorias biográficas y colectivas diferenciadas. El reconocimiento de las características de esas vejezes es fundamental como insumo para el diseño de políticas de inclusión digital, toda vez que las trayectorias del envejecimiento expresan no solo condiciones materiales de vida que afectan la asequibilidad a los dispositivos y la conectividad, sino a los recursos simbólicos necesarios para poder utilizar los dispositivos tecnológicos.

En otras palabras, el reconocimiento de las vejezes existentes en las sociedades iberoamericanas implica no tanto la celebración de formas diferenciadas de envejecer como proceso

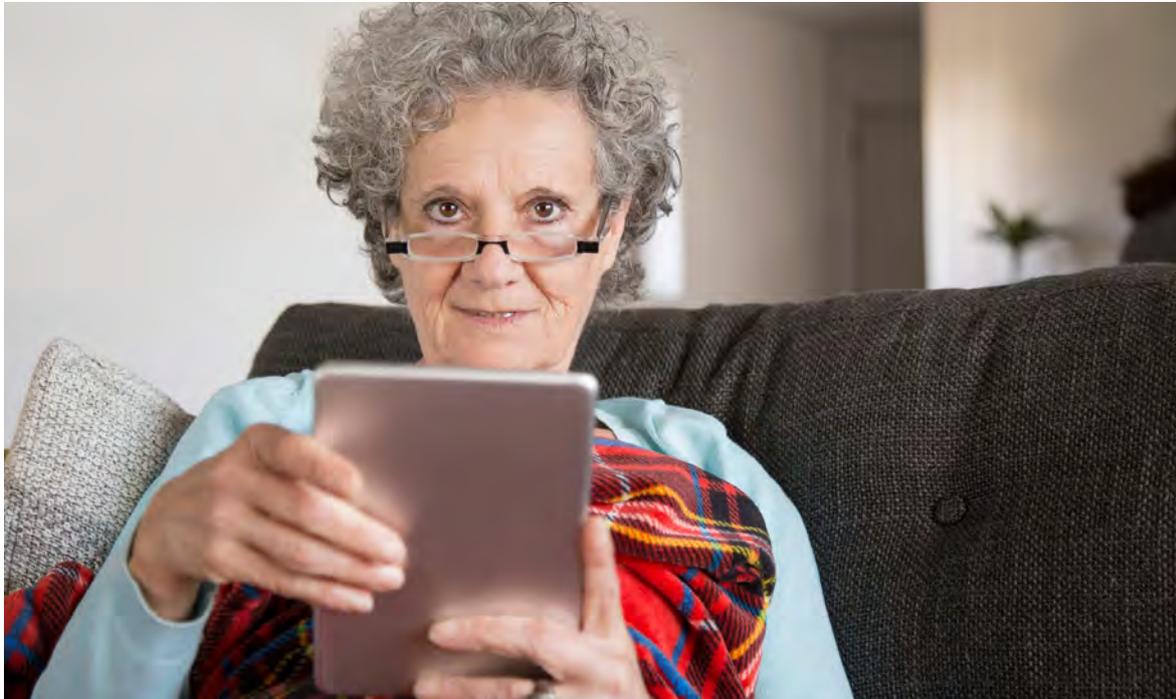
individual y del envejecimiento como fenómeno colectivo, como, también, que es necesario considerar que esa diversidad y heterogeneidad expresan profundas desigualdades sociales que constituyen en sí mismas un obstáculo estructural para el acceso a los derechos humanos de las personas mayores.

Si bien las diferencias entre países y subregiones en relación con el proceso de envejecimiento y a la situación de las personas mayores son ampliamente variables, la elaboración de un protocolo para el diseño de políticas de inclusión digital de las personas mayores requiere contextualizar los desafíos y las barreras que representa el proceso global de avance de la era digital en sociedades tan desiguales.



**Las trayectorias del envejecimiento expresan no solo condiciones materiales de vida que afectan la asequibilidad a los dispositivos y la conectividad, sino a los recursos simbólicos necesarios para poder utilizar los dispositivos tecnológicos.**

El proceso de digitalización implica la progresiva mediatización de las relaciones y prácticas sociales e institucionales a través de múltiples dispositivos, lenguajes y símbolos que tienden a sustituir las relaciones interpersonales. La vida cotidiana de las sociedades contemporáneas aparece cada vez más colonizada por el ecosistema de medios y tecnologías. No obstante, la tendencia más universal de la era digital contrasta con las marcadas desigualdades socioculturales que establecen condiciones



diferenciales para acceder a los beneficios y potencialidades que prometen las tecnologías digitales.

La metáfora de la “sociedad red” articulada en torno a internet se basa en el supuesto de que todos los sujetos “están conectados”. El desplazamiento de la sociedad analógica hacia la sociedad digital se constata en la asunción de que las formas contemporáneas de interacción e integración social se basan en esa condición de estar conectados. El acceso a las tecnologías digitales deviene en una demanda y condición para la inclusión social (Abad Alcalá, 2016). Expresado en forma negativa, las brechas digitales representan formas contemporáneas de exclusión social, incrementando la vulnerabilidad de personas y grupos sociales desventajados.

Cabe señalar que el proceso de digitalización de la vida social se caracteriza por su capacidad

de penetración en distintas esferas de la vida de las personas, las instituciones y el conjunto de la sociedad. Otra de sus características es el dinamismo producido por el proceso de innovación tecnológica y la obsolescencia programada de los dispositivos, lo que conduce a un continuo proceso de actualización de los mismos, así como de las habilidades digitales necesarias para su utilización. Esa dinámica de sustitución y actualización se ve potenciada por la convergencia tecnológica que permite que un mismo dispositivo pueda integrar diferentes aplicaciones y funcionalidades. En tal sentido, los teléfonos móviles con tecnología inteligente integran en una sola pantalla múltiples aplicaciones y funciones. De hecho, el incremento de la telefonía móvil entre la población mayor podría significar un salto cuantitativo y cualitativo en su acceso a las tecnologías digitales.

El envejecimiento y la digitalización son dos fenómenos globales que plantean profundos

desafíos a las sociedades iberoamericanas. La formulación de políticas públicas orientadas a las personas mayores, sustentadas en un enfoque de derechos, deben partir del reconocimiento de que la inclusión digital es un derecho humano que debe ser protegido y garantizado a este colectivo en sus expresiones diversas y heterogéneas.

La dinámica colonizadora de la digitalización de la vida social hace que todas las esferas de la vida personal y social se vean atravesadas por este fenómeno. La pandemia aceleró el proceso de digitalización de las agencias estatales y de los servicios públicos, incluidos los sanitarios. Por su parte, el sector privado intensificó la digitalización de sus procesos, modificando los modos de relación con sus usuarios y clientes, situaciones que han afectado a las personas mayores.

De hecho, la bancarización de las pensiones y jubilaciones, la digitalización de los servicios sanitarios (que incluyen desde la obtención de un turno a través de una plataforma *online* hasta la emisión de recetas de medicación o tratamientos en forma electrónica), la interacción con organismos públicos de los estados o con empresas de servicios públicos a través de chats, redes sociales o aplicaciones constituyen demandas de la vida cotidiana que deben afrontar las personas mayores. La realización de trámites de la seguridad social, pagos o reclamos ante diferentes entes públicos o privados a través de canales digitales imponen una modalidad de interacción social que es resistida por las personas mayores por diferentes motivos.

Las prácticas de cuidado y de apoyo a las personas mayores que viven en comunidad o es-

tán institucionalizadas muestran una creciente incorporación de plataformas y aplicaciones de comunicación que permiten la realización de videollamadas, comunicación individual o grupal a través de mensajería de voz y de texto, entre otras funcionalidades que ofrecen para la vida cotidiana.

Los procesos migratorios internos e internacionales han profundizado en las últimas décadas la necesidad del uso de las TIC no solo para la comunicación con los familiares, sino también para la construcción de roles familiares mediatizados por las tecnologías digitales (el caso de la abuelidad es paradigmático) y la configuración de formas novedosas de acompañamiento y sostenimiento vincular a distancia. En muchos casos, las TIC son un recurso de las familias para supervisar el trabajo de los cuidadores formales o para orientar procesos de toma de decisiones atinentes a su cuidado.



**La integración social de las personas mayores del siglo XXI requiere su inclusión en el ecosistema de medios y tecnologías digitales, que configura gran parte de las relaciones sociales de nuestro tiempo y que genera diferentes contextos de ecología de la vejez.**

Por otra parte, el crecimiento de los servicios de teleasistencia de salud o las múltiples aplicaciones desarrolladas para usos específicos de la población de mayor edad complementan el cuadro del ecosistema de medios y entornos digitales cuyo poder de penetración es cada vez más potente. Todo lo apuntado ante-



riormente permite advertir que muchas de las actividades de la vida cotidiana se sostienen y/o están mediatizadas por el uso de las TIC y otras tecnologías digitales. La integración social de las personas mayores del siglo XXI requiere su inclusión en el ecosistema de medios y tecnologías digitales, que configura gran parte de las relaciones sociales de nuestro tiempo y que genera diferentes contextos de ecología de la vejez.

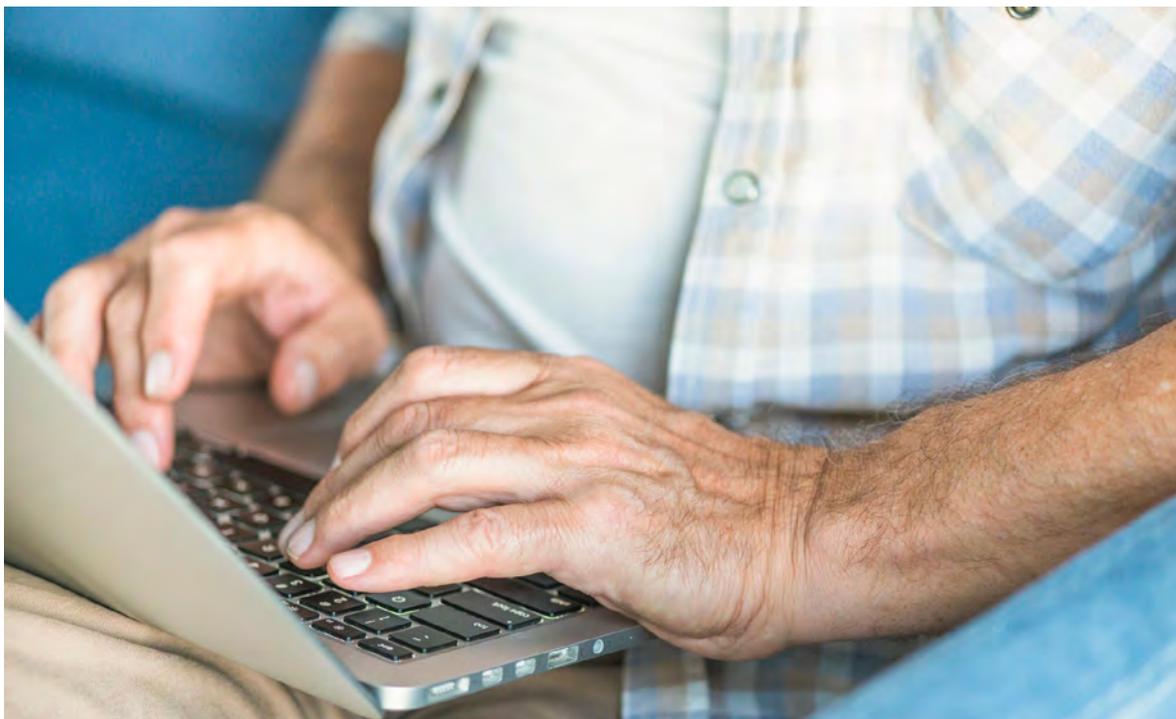
## Brechas digitales y personas mayores

En la actualidad, la denominada brecha digital se ha complejizado y ya no solo se define por la falta de acceso y uso de dispositivos y redes como internet, sino por su naturaleza social y tecnológica, al tiempo que se identifican diversos tipos de brechas, así como su carácter multifactorial (Sunkel y Ullman, 2019).

La dinámica, intensificación y mutación del proceso de digitalización social acontecido en las últimas décadas ha tenido su correlato en la producción de evidencias acerca del impacto de las tecnologías digitales en la cultura, las sociedades, las generaciones y las personas. Asimismo, los enfoques conceptuales desarrollados debieron reformularse en función de las mutaciones tecnosociales.

El proceso de digitalización de la vida social se incrusta y despliega en estructuras sociales marcadas por las desigualdades y la diversidad cultural propia de las sociedades iberoamericanas. El acoplamiento de estos procesos produce una yuxtaposición y convivencia de diferentes procesos de digitalización no solo entre países, sino al interior de ellos, configurando escenarios tecnosociales complejos y heterogéneos.

Desde esta perspectiva, se hace necesario reconocer que, en las sociedades latinoame-



ricanas, coexisten múltiples brechas digitales las que, a su vez, se particularizan en relación con las personas mayores. La comprensión de las múltiples naturalezas y dimensiones de los obstáculos y barreras que afectan la inclusión digital de las personas mayores es una condición para abordar el desafío del diseño de políticas públicas (Peral et al., 2017).

El concepto de brecha digital fue acuñado originalmente para informar de las desigualdades en el acceso al equipamiento digital. El término fue utilizado indistintamente para dar cuenta de las asimetrías entre las sociedades desarrolladas y las sociedades en desarrollo o entre clases o grupos sociales de diferente nivel socioeconómico. En las sociedades iberoamericanas y, especialmente en los países de Latinoamérica, la brecha de acceso y conectividad sigue el patrón de las desigualdades socioeconómicas, siendo una barrera para la inclusión digital. En el caso de amplios sectores del colectivo de personas mayores, la precarización económica derivada de las bajas pensiones, las dificultades para acceder a los beneficios de la seguridad social o la insuficiencia de los instrumentos de protección social, impiden el acceso a dispositivos o la adquisición de paquetes de datos, constituyendo una de las principales barreras que deben afrontarse para avanzar en la efectivización del derecho a la inclusión digital.

A comienzos del siglo XXI, Norris introdujo el concepto de *brecha digital generacional* (2001) al reconocer notables diferencias en el acceso y uso de las tecnologías entre grupos de edad, con una significativa disminución a medida que esta aumenta. Los estudios iniciales sobre inclusión digital de las personas mayores se centraron en el análisis de este grupo etario

como un colectivo homogéneo, lo que llevó a establecer sus perfiles de comportamiento en comparación con otros grupos de edad. En ese marco cobró vigor la noción de “inmigrantes digitales” para caracterizar la relación entre las personas mayores y las TIC. Esta noción pretendía dar cuenta del pasaje generacional de una sociedad analógica a la sociedad digital, lo que obligaba a los adultos mayores a adquirir el lenguaje y los códigos de la cultura digital en una especie de socialización intercultural (Yuni y Urbano, 2016b).



### El proceso de digitalización de la vida social se incrusta y despliega en estructuras sociales marcadas por las desigualdades y la diversidad cultural propia de las sociedades iberoamericanas.

A diferencia de las generaciones más jóvenes, socializadas en los signos y lenguajes de la cultura digital, las generaciones de mayor edad quedarían en una posición de extranjería en la emergente cultura tecnosocial. Distintos estudios mostraron las limitaciones de las investigaciones que abordaron las comparaciones generacionales solamente a partir de grupos de edad cronológica, sin considerar la interacción con otras variables como el género, el nivel socioeconómico, el nivel educativo o el tipo de actividad laboral, la pertenencia a minorías étnicas o las condiciones de accesibilidad y conectividad en los territorios. Estas variables se intersecan afectando a todos los grupos etarios, pero se intensifican en los grupos de



mayor edad. De particular relevancia en el contexto de las sociedades iberoamericanas son las dificultades de acceso y de conectividad de las personas mayores que residen en contextos rurales y que, en los procesos de digitalización de los servicios de salud o de gobernanza digital, quedan expuestos a nuevas formas de exclusión social.

Numerosos estudios muestran que, en la actualidad, las personas mayores constituyen uno de los grupos etarios que a nivel mundial ha incrementado notablemente su accesibilidad y consumo de las TIC (Eurostat, 2013; Fundación Orange, 2013; Anderson y Perrin, 2017). Sin embargo, en los países de la región persisten las diferencias entre grupos de edad, con una tendencia de disminución del acceso y uso de tecnologías digitales entre la población mayor de 60 años, situación que se profundiza de manera notable en el grupo de mayores de 75 años. Ello obliga a afrontar las barreras generacionales y adoptar políticas públicas que tiendan a reducir la brecha digital generacional, atendiendo a las diferencias intrageneracionales en el colectivo de personas mayores (Tarditi et al., 2022a). La brecha digital generacional que afecta a las personas mayores –nominada metafóricamente como “brecha digital gris”–, podría interpretarse como una faceta del edadismo y por lo tanto una práctica discriminatoria que vulnera sus derechos.



**El concepto de “acceso” a las tecnologías digitales es multifacético y distinguen cuatro aspectos que operan como barreras que generan modos diferenciales de acceso.**

Los procesos de inclusión digital no se limitan al equipamiento tecnológico y la conectividad. El acceso a las tecnologías es solo el inicio de un proceso complejo hacia su apropiación por parte de la población mayor, que debe sortear barreras de diferente tipo. Van Deursen y Van Dijk (2014) señalan que el concepto de “acceso” a las tecnologías digitales es multifacético y distinguen cuatro aspectos que operan como barreras que generan modos diferenciales de acceso:

- 1. Acceso material:** referido a la no disponibilidad de computadoras y conectividad.
- 2. Acceso mental:** carencia de experiencia digital provocada por falta de interés, atractivo o ansiedad.
- 3. Acceso a habilidades;** vinculadas al uso insuficiente de las TIC o débil formación para ello.
- 4. Acceso de uso:** falta de oportunidades de usos significativos o distribución desigual del mismo.

En lo atinente a la brecha de acceso mental, diferentes estudios realizados con personas mayores muestran la existencia de diferentes tipos de barreras. Por una parte, se registran barreras ideológicas vinculadas con estereotipos culturales. Se han documentado, por ejemplo, aquellos que sostienen la visión de las personas mayores como un colectivo tecnofóbico que se resiste al uso de tecnologías, el presunto desinterés de los mayores por las tecnologías digitales o su incapacidad para aprender a utilizarlas o la creencia de que este grupo etario tiene menores demandas de integración a la sociedad de la comunicación y la información. Estos estereotipos generan actitudes de desconocimiento acerca de los intereses y necesidades de las personas mayores; acentúan tendencias de sobreprotección mediante su sustitución en las tareas que requieren el uso de tecnologías y

fomentan prácticas de segregación del acceso y uso de tecnologías, entre otras.

Los propios adultos mayores y sus entornos pueden internalizar estos discursos sociales que se expresan como desinterés, evitando exponerse a las dificultades de aprendizaje de tecnologías, situación que refuerza las representaciones de los mayores como sujetos incapaces. De más está decir que estas barreras son de orden cultural y que requieren la intervención de las políticas públicas en aras de revertir esta forma de discriminación por edad.

Otras formas de barreras de acceso mental remiten a las actitudes hacia las tecnologías derivadas de aspectos psicológicos de las mismas personas mayores (Lee et al., 2019). En esa línea, la evidencia empírica sugiere que las edades subjetivas y, especialmente, la edad cognitiva, la ansiedad tecnológica, la autoeficacia, la autoeficacia para envejecer y las conductas de evitación de tecnologías constituyen obstáculos para la adopción de las TIC, las estrategias para la adquisición de habilidades digitales y los tipos de usos de los dispositivos (Peral et al., 2015).

En lo referente a las brechas de **acceso vinculadas a limitaciones en las capacidades y habilidades** digitales de las personas mayores, diferentes estudios señalan que, a diferencia de las generaciones más jóvenes que han adquirido dominio de las tecnologías digitales por inmersión, los grupos generacionales de mayor edad han desarrollado sus competencias en el puesto de trabajo, por el apoyo de otros miembros del entorno familiar, por la asistencia a cursos de capacitación o por ensayo y error. No obstante, estudios más recientes muestran que las formas de adquisición de habilidades dependen del tipo de dispositivo, ya que, para

aprender a utilizar ordenadores, predomina la realización de cursos de informática, mientras que, para la utilización de cajeros automáticos o de teléfonos móviles, las personas mayores recurren a sus familiares o a sus parejas (Tarditi et al., 2022a).

Diversos estudios muestran la amplia variabilidad existente entre las personas mayores en lo relativo a las brechas vinculadas a sus habilidades digitales. Todos indican que el género, el nivel educativo, el nivel socioeconómico, la pertenencia al subgrupo de personas de vejez avanzada o que están institucionalizadas, la trayectoria de uso de dispositivos y la intensidad de su uso correlacionan con las habilidades y competencias digitales (Arias Fernández et al., 2018; Aguilar y Chian, 2020).



### Los trastornos e incapacidades de tipo visual, motriz, auditivos o cognitivos son algunas de las condiciones de salud comunes que pueden dificultar el uso de dispositivos o servicios digitales entre los adultos mayores.

La literatura académica señala que las habilidades digitales de las personas mayores pueden verse afectadas por condiciones de salud transitorias o permanentes que limitan la manipulación de dispositivos. Los trastornos e incapacidades de tipo visual, motriz, auditivos o cognitivos son algunas de las condiciones de salud comunes que pueden dificultar el uso de dispositivos o servicios digitales entre los adultos mayores. Estas condiciones pueden afectar a quienes tengan acceso y estén alfabetizados en los medios digitales.



Es importante señalar que el reconocimiento de las condiciones de salud de la población de mayor edad y sus transformaciones a medida que se avanza en el proceso de envejecimiento no implica reproducir una visión edadista que relaciona vejez, enfermedad y deterioro. El reconocimiento de la variabilidad interpersonal e intrapersonal de las capacidades funcionales de las personas mayores es fundamental para comprender las limitaciones que estas pueden imponer en la relación con los dispositivos tecnológicos, a la vez que es una condición que deben tener en cuenta los desarrolladores de *software* y tecnologías.

Las condiciones de salud constituyen una brecha de acceso y utilización en la medida en que los dispositivos tecnológicos prestan escasa atención a las características de los usuarios mayores. Los dispositivos y servicios digitales están diseñados para un usuario genérico y, en general, poseen opciones de accesibilidad, aunque diversos organismos recomiendan

que los desarrolladores de aplicaciones, dispositivos y servicios digitales efectúen adaptaciones específicas para las personas mayores.

Finalmente, las brechas de **acceso de uso** se vinculan a la falta de oportunidades de usos significativos. Esta brecha se asocia a las diferencias que presenta la población de personas mayores en el tipo de uso que realizan de los dispositivos y servicios digitales. Diferentes estudios revelan que el grado de alfabetización digital, la disponibilidad de aplicaciones y servicios que sean significativos (en tanto respondan a sus intereses, necesidades y motivaciones para su uso), así como la intensidad de las interacciones con entornos digitales explican la variabilidad en las desigualdades de usos de las tecnologías digitales.

La enunciación de los tipos de brechas digitales que afectan a los grupos de mayor edad en las sociedades iberoamericanas revela la naturaleza multidimensional y compleja de su



inclusión digital. Las brechas digitales acontecen de manera simultánea y se entraman entre sí, generando múltiples desafíos en términos del diseño de políticas públicas orientadas a garantizar el derecho de la inclusión digital de las personas mayores.

Considerando las características que deben sustentar las políticas inclusivas basadas en un enfoque de derechos, puede afirmarse que las brechas digitales condicionan la *asequibilidad* en tanto que las sociedades iberoamericanas muestran en mayor o menor medida dificultades para garantizar a las personas mayores un acceso con equidad a las tecnologías digitales. La asequibilidad revela la naturaleza social de la inclusión digital en tanto que remite a las marcadas desigualdades (incluidas las que genera la pertenencia a determinados grupos de edad) que estructuran el orden social contemporáneo.

La inclusión digital posee también una naturaleza cultural vinculada a la *accesibilidad*, ya que el ecosistema de medios y entornos digitales se sustenta en un orden simbólico y en unos lenguajes cuya lógica y racionalidad pretende imponerse sobre otros registros simbólicos propios de las sociedades latinoamericanas. Ser parte del universo digital implica apropiarse de ciertos códigos, sujetarse a la lógica de los algoritmos y alfabetizarse para utilizar otros lenguajes y formas de circulación de conocimientos y saberes. De hecho, las principales barreras que deben abordarse para asegurar la accesibilidad se vinculan a las limitaciones que generan –especialmente en algunos países de Latinoamérica– las elevadas tasas de analfabetismo entre las personas mayores y las restricciones lingüísticas producidas por los escasos desarrollos en lenguas indígenas de contenidos y lenguajes.

Otra dimensión de las políticas de inclusión digital de las personas mayores refiere a la *aceptabilidad*, que requiere un abordaje de los estereotipos, prejuicios y actitudes que llevan a las sociedades y a los propios adultos mayores a atribuir la competencia digital como un rasgo propio de las generaciones más jóvenes (Costa et al., 2019). En otras palabras, las políticas deben reconocer que las prácticas de resistencia a la digitalización no solo responden a temores a la modernización, sino que las prácticas sociales analógicas proveen formas de interacción y contacto humanizante que no siempre pueden ser sustituidas por la mediación de las máquinas o de avatares de inteligencia artificial. La aceptabilidad del uso de las tecnologías digitales, sobre todo en materia de servicios basados en plataformas digitales, debe ser un componente fundamental de los procesos de alfabetización tecnológica e informacional.

Por último, la cuarta dimensión que debe atender el diseño de políticas de inclusión digital remite a la *adaptabilidad* de los dispositivos, entornos y servicios digitales orientados a las personas mayores. En tal sentido, la escasa atención que se presta en la actualidad a la amplia variabilidad de las capacidades y condiciones de vida y de salud de la población envejecida están en la base de las brechas de uso de dispositivos, aplicaciones y servicios mediados a través de la tecnología.



**Los tipos de brechas digitales que afectan a los grupos de mayor edad en las sociedades iberoamericanas revela la naturaleza multidimensional y compleja de su inclusión digital.**



**BENEFICIOS DE LA  
INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS  
PERSONAS MAYORES**

La literatura especializada ha aportado, en los últimos años, un notable cúmulo de evidencia científica sobre los beneficios y potenciales aportes de las tecnologías a diferentes dimensiones del desarrollo personal y social de las personas mayores (Marston y Musselwhite, 2021). Cabe señalar que la producción de tales evidencias revela el vertiginoso dinamismo de los cambios tecnológicos en cuanto a dispositivos, plataformas y entornos digitales, así como el avance de los procesos de digitalización de diversas prácticas en la vida cotidiana y social. La investigación psicológica, sociológica y antropológica de las prácticas digitales de las personas mayores da cuenta de los itinerarios seguidos en el desarrollo tecnodigital en las últimas tres décadas.

---

---

### El uso de tecnologías digitales incrementa el bienestar psicológico de las personas mayores, quienes registran una mayor satisfacción con la vida independientemente de su edad, su capacidad funcional y su grado de autonomía.

En efecto, diferentes estudios reportan el impacto en las personas mayores del proceso iniciado con la diseminación de las computadoras personales, la posterior transformación producida por la aparición de internet, seguida luego por el desarrollo de plataformas, redes y aplicaciones digitales, para llegar en la actualidad al teléfono móvil como dispositivo que integra múltiples funcionalidades y que modifica la relación de los sujetos con las pantallas. La

convergencia tecnológica de/en los *smartphones* representa la ola actual de apropiación de las tecnologías digitales para las personas mayores, avizorándose el impacto previsible de la Inteligencia Artificial (IA) y del Internet de las cosas (IoT) en su vida cotidiana, sobre todo de aquellas en situaciones de mayor vulnerabilidad y fragilidad, como las que residen en instituciones.

Las evidencias acumuladas muestran que la inclusión digital posibilita la mejora de la calidad de vida de las personas mayores en sus múltiples dimensiones y condiciones (Escuder et al., 2020). En cuanto a los beneficios de mejora sobre la salud física y mental, los estudios coinciden en que el acceso y uso de las tecnologías digitales contribuye a la promoción de una vida independiente y autónoma. La creciente disponibilidad de aplicaciones para el monitoreo y la prevención de las condiciones de salud física –tanto para los hogares como para los sujetos– favorecen las prácticas de autocuidado de la salud. Por otra parte, los servicios de teleasistencia y de e-salud facilitan el monitoreo y asistencia sanitaria, especialmente de las personas mayores que viven solas o con otras personas mayores.

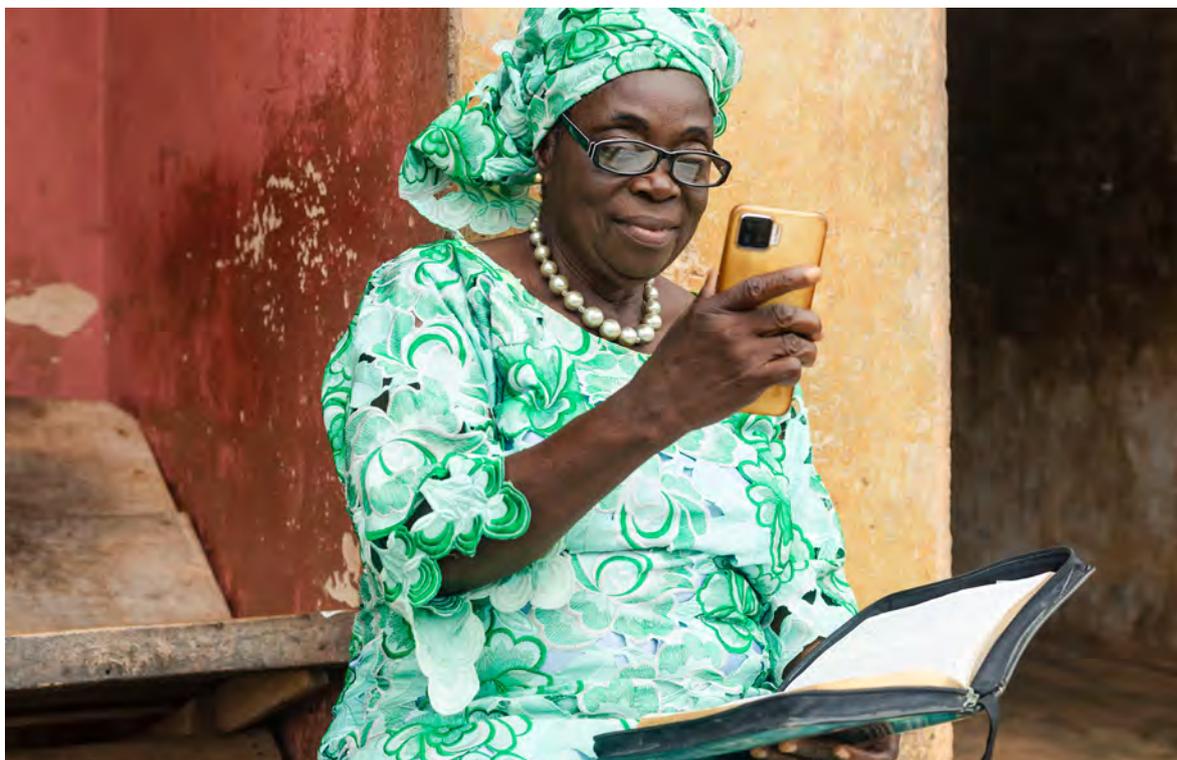
En tal sentido, cabe señalar los beneficios de aplicaciones diseñadas para la estimulación cognitiva, la práctica de actividades físicas o para retrasar los efectos de demencias como el Alzheimer, así como otras que facilitan la provisión de cuidados a cuidadores y familiares o actividades de autocuidado.

Se han encontrado asociaciones entre la frecuencia de uso de la tecnología e indicadores de buena salud y bienestar, tales como una alta autopercepción de salud, bajo riesgo

de depresión, menores problemas de salud, menos enfermedades crónicas y síntomas depresivos (Chopik, 2016). El mayor uso de tecnologías correlaciona con diferentes medidas de bienestar subjetivo, como la mejora de las autorrepresentaciones de las personas mayores (autoestima, autoconcepto, autoeficacia para envejecer). Asimismo, se ha reportado la reducción de las emociones negativas asociadas a la soledad (Chopik, 2016; Czaja, Boot, Charness, Rogers y Sharit, 2018) y a la ansiedad tecnológica. Las personas mayores que utilizan tecnologías digitales registran menores edades subjetivas, especialmente aquellas vinculadas a la edad cognitiva y la edad de intereses en las que se encontraron discrepancias respecto a la edad cronológica. Es decir que las personas mayores que utilizan tecnologías se autoperciben más “jóvenes” en sus capacidades cognitivas y de intereses que lo que marca su edad cronológica.

En definitiva, diferentes estudios aportan evidencia de cómo el uso de tecnologías digitales incrementa el bienestar psicológico de las personas mayores, quienes registran una mayor satisfacción con la vida independientemente de su edad, su capacidad funcional y su grado de autonomía.

Los estudios también reportan beneficios del uso de tecnologías en la mejora de la integración social de las personas mayores. El impacto sobre las interacciones sociales se vincula a la función de facilitación de las interacciones y la comunicación que posibilitan las tecnologías de la información y la comunicación. Así, las redes sociales y las plataformas de mensajería sostienen las interacciones con el entorno familiar permitiendo la cotidianeidad e intensificación de la comunicación, aun cuando sus miembros se encuentren separados físicamente (Blažun et al., 2012; Chopik, 2016).



Esta situación cobra mayor relevancia cuando las personas mayores tienen más limitaciones en su independencia, están más aisladas o con redes sociales más acotadas. Algunos informes analizan el uso de las tecnologías como medio para sostener vínculos de amistad, generar otras relaciones en las redes sociales o formar grupos de autocuidado o de compromiso vecinal (Adler, 2002; Campbell, 2008; Quan-Haase et al., 2017).

Otras investigaciones muestran los beneficios de las tecnologías para el fortalecimiento de las relaciones intergeneracionales, en tanto que reportan el papel de los miembros de las diferentes generaciones en las prácticas de alfabetización digital de algunos dispositivos tecnológicos, o las formas de colaboración de los más jóvenes en actividades que requieren el uso de las tecnologías para la gestión de la vida cotidiana de las personas mayores.

---

---

---

### El uso de la tecnología digital proporciona a las personas mayores nuevas formas de interacción social, especialmente en la relación con las instituciones.

Informaciones recientes sobre el empleo de las tecnologías durante la COVID-19, revelan que el acceso y uso de estas constituyó una potente herramienta para combatir los efectos del aislamiento sanitario. Las personas mayores que ya tenían ciertos conocimientos bási-

cos intensificaron la utilización de tecnologías digitales, incorporando el manejo de nuevos dispositivos, entornos y aplicaciones para múltiples funciones y necesidades. Por otra parte, se produce un incremento de las personas mayores que accedieron a los teléfonos celulares y aprendieron a utilizar otras funcionalidades (McCabe y Montes de Oca, 2022).

El uso de la tecnología digital proporciona a las personas mayores nuevas formas de interacción social, especialmente en la relación con las instituciones. La vertiginosa digitalización institucional potenciada por la COVID-19, forzó la sustitución de las interacciones cara a cara por las interacciones mediadas por las tecnologías. Así, la digitalización de la banca, de los servicios sanitarios y sociales y de las prestaciones de diferentes niveles de gobierno, ha generado un notable incremento de la población mayor que ya tenía un dominio básico de las competencias digitales. Los estudios pospandemia muestran, sin embargo, que ese proceso puede generar nuevas formas de desigualdad y exclusión sociodigital de grupos de personas mayores con desventajas acumuladas en sus trayectorias vitales.

Otra dimensión de la integración social de las personas mayores a la que contribuyen las tecnologías es la posibilidad que brindan las redes sociales para participar de foros o grupos de interés en línea. La oportunidad que ofrecen las plataformas y redes de hacer conocer las propias opiniones, comentar la información y desplegar formas de participación social y política, alimenta la motivación para alfabetizarse digitalmente con la intención de sostener su relevancia social y ejercer el derecho a la integración e inclusión social (Costa et al., 2019). Algunos autores consideran que el uso de tec-



nologías de la información y la comunicación es una forma de ejercicio de la ciudadanía activa, especialmente de personas mayores que por cuestiones de género o de capacidades funcionales tienen más dificultades para efectuar prácticas participativas cara a cara (Chapin, 2013; Nimrod, 2010).

En cuanto a los beneficios del uso de las TIC por parte de las personas mayores, se observa un impacto positivo en el desarrollo de prácticas de autoaprendizaje; la ampliación de las oportunidades de aprendizaje permanente (Chen y Persson, 2002); el aprendizaje de nuevas habilidades y competencias digitales y la exploración de recursos para desplegar intereses personales y formas de entretenimiento (Gatto y Tak, 2008; Xie, 2008).

Llorente et al. (2015) encabezaron un estudio sobre los beneficios percibidos por las perso-

nas mayores que utilizan tecnologías (especialmente internet) y que les significan un aporte para un envejecimiento activo. Clasifican cuatro tipos de beneficios que se vinculan a diferentes formas de uso y de intencionalidades. Ellos son: beneficios informativos, comunicativos, de ocio y transaccionales.

Los beneficios informativos se vinculan a la búsqueda de información referida a temas de actualidad, a la salud, a cuestiones culturales y de interés general. Estas cuestiones promueven una mayor autonomía, amplían sus conocimientos y contribuyen a la ejercitación y exploración de sus habilidades de uso de dispositivos, así como de habilidades cognitivas.

Los beneficios comunicativos percibidos se vinculan al carácter facilitador de las tecnologías, que les permite sostener la interacción

social en relaciones que potencian sus cualidades sociales y las apartan del aislamiento. Esas interacciones mediadas por el correo electrónico, *whatsapp* y *Facebook* favorecen su motivación, autoestima y satisfacción.

Los beneficios transaccionales y administrativos que facilita internet fueron identificados por Agudo et al. (2012) como poco habituales entre los mayores. Esa tendencia está cambiando en los últimos años y, posiblemente, se haya incrementado de manera notable en el transcurso de la pandemia (Llorente et al., 2015). El pago de impuestos y servicios, las solicitudes de consultas médicas y la gestión de facturas y cuentas bancarias son las acciones más realizadas, mientras que las compras *on line* son las menos utilizadas por este grupo etario, aunque se encontraron notables diferencias entre los mayores de 75 y los de menor edad.

---

---

**Clasifican cuatro tipos de beneficios que se vinculan a diferentes formas de uso y de intencionalidades. Ellos son: beneficios informativos, comunicativos, de ocio y transaccionales.**

En lo que respecta a los beneficios vinculados al ocio y entretenimiento, diferentes informes reportan que las personas mayores utilizan las tecnologías para realizar búsquedas vinculadas a sus hobbies, explorar información sobre sus intereses y realizar juegos y prácticas de autoestimulación cognitiva.

Durante la pandemia de la COVID-19 se ha producido un traslado a los entornos y plataformas digitales de múltiples propuestas de actividades de educación no formal orientadas a las personas mayores. Muchas de estas iniciativas se enfocaron en la mejora de las competencias digitales, mientras que otras dieron continuidad a talleres de estimulación cognitiva, círculos de lectura, cursos de idiomas, actividades deportivas, cursos, conversatorios y conferencias sobre temáticas diversas (Manes et al, 2020; Montes de Oca y Vivaldo, 2021). Además de la expansión de la accesibilidad de adultos mayores que, a través de los entornos y plataformas digitales pudieron acceder a las actividades educativas desde sus casas, se produjo una ampliación de las oportunidades de interacción en tanto que, en la misma actividad, podían participar personas mayores de diferentes culturas y localizaciones territoriales, con distinto estado de salud e independencia.

Los beneficios antes citados se fortalecen a través del reconocimiento de experiencias de la región iberoamericana que aportan para el ejercicio del derecho de las personas mayores a los medios digitales y que presentan variabilidad en contextos, condiciones y modos de vida específicos. De esta manera, es posible ubicar políticas que llevan a cabo una diversidad de programas, fundaciones, redes, realización de ferias tecnológicas para personas mayores y otras acciones que destacan la necesidad de que el diseño de políticas considere la intersectorialidad, interinstitucionalidad y la participación de diferentes ámbitos como el público y el privado, como lo muestran experiencias de política pública de países como Colombia, España, Brasil, Costa Rica, Argentina, Uruguay, Chile, entre otros.

Las experiencias de la región también muestran un avance en la asequibilidad y adapta-

bilidad de programas y aplicaciones y otros dispositivos digitales propios para personas mayores, como es el caso de la Fundación Catalina Hoffman, la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), entre otros organismos, que indican la necesidad de que sean las aplicaciones, dispositivos y programas los que se adapten a las necesidades e intereses de las personas mayores y no al revés como suele suceder (OISS/SEGIB, 2015). Desde esta perspectiva, “crean aplicaciones, programas y dispositivos para apoyar a personas en condición de dependencia con “terapias no farmacológicas” (p. 22), que adicionalmente contribuyen a su autoestima, resolución de necesidades específicas y sociabilidad que mucha veces han perdido. Una prueba de ello es el *SmartCare*, dispositivo especializado en la atención de las necesidades de las personas adultas creado por empresas europeas. También destaca el programa *Cyberfácil* de México

que se adapta a las necesidades de las personas tanto en contenido, como en el diseño de los propios dispositivos creados de manera especial para personas mayores con vista cansada, problemas de audición, etc. (Valdés y Rojas, Pérez, 2015, p. 19). Así, las experiencias indican avances en asequibilidad y adaptabilidad, sin que esto signifique que se ha resuelto el acceso a las TIC para todas y todos, más bien se trata de una convivencia entre avances y permanencias de brechas que aún desafían a las políticas de la región.

Con la afirmación de que las TIC permiten el acceso a la información y al conocimiento, en el campo de las personas adultas, se amplía a la propia formación de educadoras/es y cuidadoras/es quienes también se benefician a través de aplicaciones particulares que les guían, acompañan e informan acerca de los procesos requeridos por las personas mayores, como lo muestran las experiencias citadas con anterioridad.



En el plano personal, las experiencias de la región muestran beneficios en los ámbitos de la salud, la recreación, la sociabilidad, la economía y la educación. En el caso de Chile, así se demuestra a través de la experiencia con personas que pueden ser sus pares por medio del programa *Voluntariado digital mayores para mayores*, que se convierte en una vivencia loable, exitosa y original para el bienestar de ambos participantes, educadoras/es y educandas/os; o bien, con jóvenes habilitados en el uso y apropiación de las TIC y con formación para realizar la tarea de acercar a las personas mayores a las tecnologías digitales, como es el caso de Argentina que, a través de programas universitarios, contribuye a la “socialización, la educación permanente y el encuentro intergeneracional” (Ordano et al., 2015, p. 10) siendo, así, no solo un beneficio personal, sino en un sentido más amplio, un beneficio colectivo y social.

---

---

---

**La participación para el diseño tanto de la accesibilidad, como del monitoreo de estas políticas que están escasamente tratadas para conocer el grado de aceptabilidad de estas acciones, representa un desafío.**

Desde luego, estas experiencias muestran otros beneficios, como en Brasil, que con la perspectiva de la inclusión digital como derecho, el programa *Accesa SP* desarrolla acciones en las que se identifican tres ventajas personales de participantes: “el acceso a numerosos servicios vía internet, la socialización, así como la preservación de la memoria y la capacidad de aprendizaje” (OISS, SEGIB, 2015,

pp. 15-16), al reconocer la digitalización de la vida cotidiana, las condiciones de soledad forzada de algunas personas mayores y su situación mental y cognitiva en otros casos.

No obstante, no se mencionan las regulaciones y medidas de seguridad para el acceso, uso y apropiación de programas, dispositivos y contenidos que permitan que el acceso garantice protección, de tal modo que, o bien es algo que existe y no se menciona y es necesario visibilizarlo, o bien, es necesario realizarlo y considerarlo en las políticas de manera explícita. Adicionalmente la relación entre los adultos mayores y las TIC es también un campo fértil para un beneficio mutuo al considerar a las personas no solo como usuarias, sino en la participación para el diseño tanto de la accesibilidad, como del monitoreo de estas políticas que están escasamente tratadas para conocer el grado de aceptabilidad de estas acciones, lo que representa un desafío y oportunidad para incluir acciones referidas a ello.

De manera puntual, estos programas muestran beneficios en el ámbito social, al generar otros modos de relación intergeneracional, solidaridad, sensibilidad y acompañamiento social colocando en el centro una vida digna. En suma, una *ética del acceso digital con personas mayores* que contribuye al encuentro, a hacernos responsables también de los otros, es decir, de una sociedad en alteridad que valora a las personas adultas y sus aportes por medio de su participación social y de su propio envejecimiento activo. Se trata de procurar una vida digna, feliz y emancipada con apoyo de medios digitales a los que tienen derecho y con lo que se contribuye a una “Sociedad del Bienestar” articulada con la Sociedad de la Información” (OISS, SEGIB, 2015).



**LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL  
DE LAS PERSONAS MAYORES  
COMO UN DESAFÍO**

Las políticas de inclusión digital de personas mayores deben afrontar múltiples desafíos vinculados a su complejidad y a las particulares condiciones que presentan los países de Iberoamérica, en lo referente a la convergencia de los fenómenos del envejecimiento poblacional y la digitalización del mundo social. Como se señaló anteriormente la “brecha digital gris” presenta sus propias particularidades y manifestaciones, que se expresa en brechas de diferente naturaleza, cada una de las cuales contribuye, a su modo, con diferentes formas de exclusión digital de los grupos de mayor edad.

La formulación de políticas integrales y comprensivas de las particularidades de la inclusión digital de los mayores en las sociedades iberoamericanas, demanda la atención a las múltiples facetas de la exclusión digital, las que, a su vez, se intersecan con las múltiples desigualdades sociales y la diversidad y heterogeneidad del envejecimiento. En tal sentido, las políticas de inclusión digital deben caracterizarse por la generación de oportunidades y la reducción o eliminación de barreras de diferente naturaleza e impacto en diferentes generaciones de personas mayores y, en la heterogeneidad de colectivos reconocibles en las sociedades como expresión de diferentes trayectorias y condiciones de vida (Kärna et al., 2022).

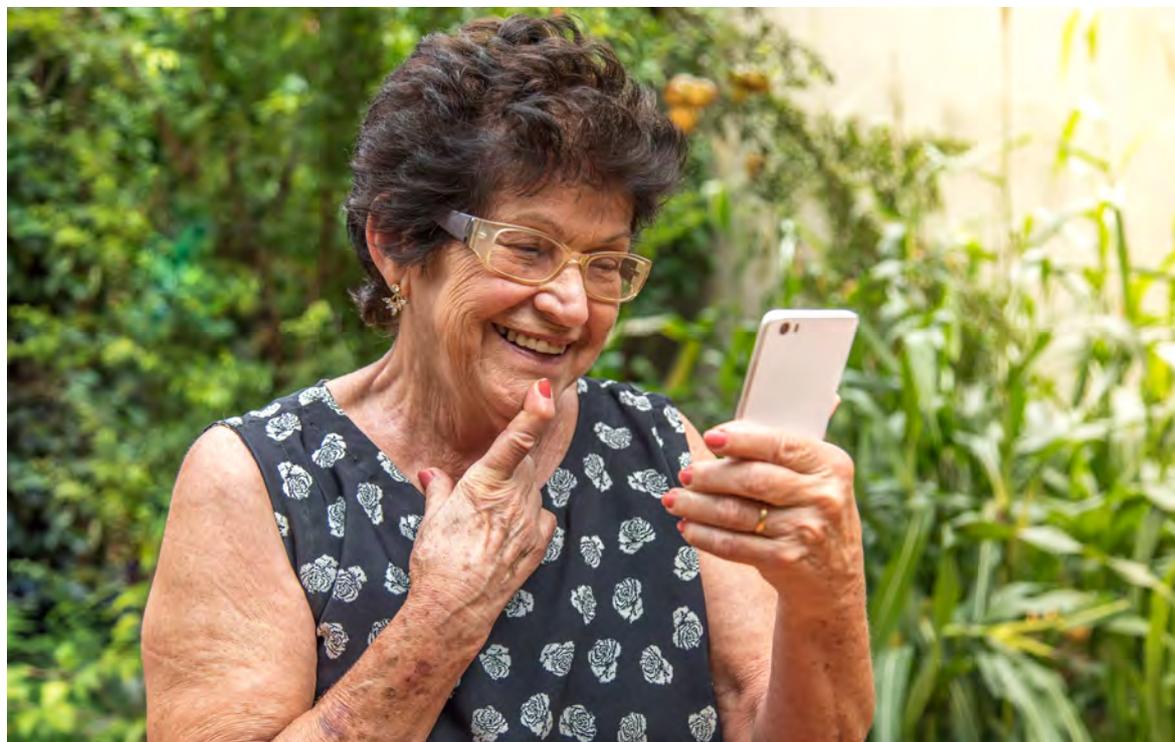
La alfabetización de la tecnología digital se entiende como un proceso complejo, dinámico y no necesariamente lineal, que debe ser abordado tanto en la dimensión instrumental relacionada con el uso de las herramientas y entornos digitales, como con la construcción de significados sobre las TIC por parte de las personas mayores. La primera generación de políticas de inclusión digital se orientó a la re-

ducción de las brechas de acceso físico, mediante la provisión de equipos o paquetes de datos para los adultos mayores. Si bien el acceso al equipamiento es una condición necesaria, no es suficiente para superar las brechas digitales. Desde la perspectiva de la decisión de los sujetos, la compra de dispositivos revela el acceso al primer escalón de la alfabetización tecnológico digital, relacionado con la disponibilidad para la adopción de tecnologías, que indicaría la voluntad de los mayores de superar su condición de “excluidos digitales” para convertirse en adoptantes tecnológicos.

Estudios realizados advierten que las condiciones socioeconómicas de las personas mayores afectan la accesibilidad al equipamiento digital, en tanto que los de menores recursos económicos tienen mayores dificultades para acceder a dispositivos y paquetes de datos para tener conectividad. Ante la persistente proporción de adultos mayores que forman parte de la población socialmente desaventajada en los países de la región, un componente de las políticas de inclusión digital debe focalizar en la provisión de equipamiento tecnológico básico; orientación que han seguido algunos programas y políticas desarrolladas por entidades públicas o privadas de algunos países.



**La formulación de políticas integrales y comprensivas de las particularidades de la inclusión digital de los mayores en las sociedades iberoamericanas, demanda la atención a las múltiples facetas de la exclusión digital.**



Las perspectivas actuales de la alfabetización digital atienden a los usos y apropiaciones de las tecnologías digitales. En este punto, la literatura recoge diferentes tipos o clases de uso de tecnologías y dispositivos digitales por parte de los adultos mayores; esos usos denotan diferentes trayectorias de apropiación tecnológica (Casamayou y Morales Gonzalez, 2017). En esa línea, las evidencias identifican usuarios elementales y operantes definidos por estrategias de asimilación funcional y la realización de “prácticas incrustadas en la tecnología”, lo que les permite utilizar de forma mecánica y automática los dispositivos para un número limitado de tareas. En el otro extremo, se identifican usuarios independientes que muestran autonomía instrumental y creatividad en los usos de la tecnología. De hecho, estos tipos de usuarios tecnológicos expresan diferentes trayectorias de apropiación, construidas diferencialmente según el nivel socioeconómico

(identificado como una variable clave del acceso al equipamiento y la conectividad), el nivel educativo, el género, las oportunidades de inmersión tecnológica en el trabajo y la vida social y los entornos de convivencia familiar de las personas mayores.

Otro aspecto reconocido en las investigaciones es, que, en el caso de las personas mayores, todos los tipos de usos que realizan se vinculan a diferentes necesidades, cuya satisfacción puede ser canalizada con la incorporación de las tecnologías digitales e informacionales. En cuanto a esto, las políticas y programas que se orienten a la apropiación de las tecnologías deben partir del reconocimiento de las necesidades sentidas y los intereses de las personas mayores en la adquisición de competencias tecnológicas. A diferencia de las generaciones más jóvenes, para las personas mayores, la alfabetización tecnológica subordina el dominio

instrumental de los dispositivos a los sentidos que le otorgan a los usos de las tecnologías como medio para satisfacer diferentes necesidades de adaptación personal y social.

Como se ha señalado anteriormente, la apropiación de las tecnologías digitales e informacionales en las generaciones más añosas no es producto de la inmersión tecnológica en las actividades de la vida cotidiana o del ensayo y el error en la práctica. La persistencia de las barreras culturales y mentales en relación con la adopción de tecnologías hace que los procesos de apropiación tecnológica y de desarrollo de capacidades digitales por parte de las personas mayores se apoyen en formas variadas de entrenamiento y aprendizaje (Martínez-Alcalá et al., 2018).

---

---

### Las políticas y programas que se orienten a la apropiación de las tecnologías deben partir del reconocimiento de las necesidades sentidas y los intereses de las personas mayores en la adquisición de competencias tecnológicas.

Diferentes estudios muestran que el aprendizaje vicario en entornos convivenciales multigeneracionales juega un papel importante en la adopción y usos básicos de las tecnologías; que el apoyo y tutorización de familiares es fundamental para el dominio instrumental de algunos dispositivos (especialmente de los que no requieren conexión); que el autoaprendizaje a través de la práctica, el ensayo y el error son estrategias para la consolidación de la trayectoria de apropiación tecnológica; y, básicamente, la relevancia de los

procesos instruccionales generacionales (presenciales o virtuales) en el contexto de dispositivos de educación no formal. Se ha demostrado que la formación formal en TIC es beneficiosa en una amplia gama de circunstancias (Blazic y Blazic, 2018; Chiu et al., 2019; Delello y McWhorter, 2017; Pihlainen et al., 2021).

El concepto de alfabetización digital de personas mayores ha evolucionado desde la formación en competencias para operar computadoras, tecnologías digitales e internet, a otras competencias cognitivas y socioemocionales. Gilster (1997) definió la alfabetización digital como “la capacidad de comprender y utilizar información en múltiples formatos de una amplia variedad de fuentes cuando se presenta a través de computadoras” (p. 6) y, en particular, a través de internet. Una década después, Merchant (2007) definió la alfabetización digital como una “gama de formas comunicativas complejas y densamente entrelazadas que están mediadas digitalmente, así como la competencia mecánica y de navegación que es un requisito previo para trabajar en una pantalla” (p. 119).

En la última década, se registró un desplazamiento hacia una perspectiva que enfatiza la adquisición de habilidades y competencias digitales en el marco de una concepción de aprendizaje social que compromete a los entornos y no solo a los sujetos. Esta perspectiva subraya que la alfabetización digital de las personas mayores implica la interacción entre factores estructurales/externos que ofrecen oportunidades y desafíos para el aprendizaje de tecnologías y factores individuales/internos relacionados con la experiencia personal, las motivaciones y los procesos de interacción social que configuran trayectorias individuales y colectivas del envejecer.

Las definiciones sobre alfabetización digital han ido mutando en consonancia con los cambios tecnológicos. Así, en un primer momento, se centraron en aspectos técnico-instrumentales de la operación de computadoras, mientras que, luego, fueron incorporando otras habilidades relacionadas con internet y con tecnologías digitales que no requieren conectividad para los usuarios, hasta llegar a los teléfonos móviles que integran en un solo dispositivo múltiples funcionalidades y recursos digitales. Las definiciones más recientes enfatizan la incorporación de aspectos cognitivos y socioemocionales en los procesos de alfabetización digital de las personas mayores (Eshet-Alkalai, 2004; Haight et al., 2014).

El foco de la alfabetización digital requiere la consideración de las capacidades que poseen las personas mayores para dominar los códigos de las tecnologías, considerando el papel que juegan los entornos próximos en tanto fuente de demandas de uso y apropiación, y

como proveedores de sostén para el aprendizaje. Asimismo, los procesos de alfabetización digital no pueden soslayar el papel que juega el sistema sociocultural por el que circulan imaginarios sociales e institucionales sobre la relación entre las personas mayores y la tecnología; los que pueden operar como barreras o proponer desafíos y oportunidades para la alfabetización digital (Tsatsou, 2021).

En el caso de los países de Iberoamérica que registran profundas asimetrías y desigualdades evidenciadas en las brechas digitales, es posible también verificar el derrotero de las transformaciones tecnológicas aludidas y, a la vez, identificar diferentes tipos de respuesta que los países han adoptado para hacer frente a la inclusión digital de su población, incluidas las personas mayores. No obstante, las condiciones estructurales de los países de la región definen un marco singular para el abordaje de la inclusión digital (Rivoir, 2019).



Además de la pobreza y las desventajas económicas de una proporción relevante de las personas mayores en la región –situación que afecta el acceso al equipamiento digital–, debe señalarse el efecto negativo del analfabetismo como condición básica y habilitante para el acceso simbólico a las tecnologías. Pese a la mejora de los niveles educativos de los grupos etarios de más de 60 años en las sociedades iberoamericanas, es necesario atender como un problema adicional para las políticas de alfabetización digital de las personas mayores los altos índices de analfabetismo y analfabetismo funcional que aún persisten en varios países.

Si la alfabetización digital resulta un aprendizaje complejo para las personas mayores alfabetizadas en tanto que tienen que adaptar sus habilidades de lectura, escritura e interpretación de códigos a un nuevo entorno evocador, las dificultades se incrementan cuando las personas no dominan los códigos convencionales de la escritura y las operaciones matemáticas básicas. Esta dificultad se incrementa en el caso de poblaciones indígenas que utilizan su propia lengua para los intercambios sociales, mientras que los dispositivos utilizan las lenguas hegemónicas.

Por lo tanto, la alfabetización digital tiene que incorporar en los países de Iberoamérica una perspectiva intercultural multilingüe, así como el desafío para los desarrolladores de *software* y dispositivos de la creación de lenguajes icónicos que favorezcan la accesibilidad de personas con bajos niveles de alfabetización. En este punto, resulta evidente que las desventajas educativas acumuladas por grandes grupos de personas mayores incrementa las posibilidades de exclusión digital, la dependencia tecnológica para la resolución de tareas de la

vida cotidiana y las condiciones de vulnerabilidad para su autonomía e independencia.

Todo ello, debe comprometer a los países y las sociedades de la región a sostener procesos de alfabetización digital de las personas mayores como medio para su integración e inclusión social. Como sostiene (Friemel, 2016), la alfabetización digital es un conjunto de habilidades asociadas al uso de las TIC que todo individuo debe desarrollar para poder desempeñarse en una sociedad informatizada.



**La alfabetización digital tiene que incorporar en los países de Iberoamérica una perspectiva intercultural multilingüe, así como el desafío para los desarrolladores de *software* y dispositivos de la creación de lenguajes icónicos que favorezcan la accesibilidad de personas con bajos niveles de alfabetización.**

Los procesos de alfabetización digital de las personas mayores, deben afrontar distintos desafíos en el proceso de aprendizaje de habilidades digitales y generar competencias tecnológico digitales que permitan la eliminación de diferentes barreras relacionadas con la edad; con problemas relacionados con las características o el diseño de la tecnología; con las percepciones de baja autoeficacia que limitan los procesos de apropiación y afectan las motivaciones para usar tecnologías digitales; con las actitudes sociales negativas que refuerzan actitudes de sobreprotección o reproducen estereotipos desvalorizantes de las capacidades para aprender e integrarse socialmente a través de las tecnologías; y con las dificultades



derivadas de la complejidad de los materiales de formación en instancias de capacitación.

La variabilidad y heterogeneidad de las personas mayores en el dominio de competencias digitales junto con la mutabilidad que caracteriza la transformación tecnológica, modifica permanentemente el contenido y los lenguajes de los objetos tecnológicos, lo que debe considerarse en su alfabetización digital. En otras palabras, la alfabetización en los códigos de las tecnologías digitales puede experimentar modificaciones como resultante de la mutación tecnológica, lo que lleva a las personas a tener que operar con nuevos lenguajes y operaciones instrumentales que a su vez devienen en nuevas prácticas sociales. Por ello, la alfabetización digital tiene que ser abordada como un proceso dinámico e incompleto por su propia naturaleza. Esta doble condición de variabilidad y heterogeneidad de los grupos de mayores y la naturaleza del proceso tecnológico

que conduce a la mutación de las habilidades digitales requeridas por el proceso tecnológico, deben ser atendidas por todas las políticas de inclusión digital.

Las políticas de alfabetización digital de las personas mayores deben abordar tres niveles de competencias digitales vinculadas a tipos variados de apropiación de las TIC. El primer nivel tiene que ver con la competencia de uso, que incluye conocimientos para operar y utilizar medios digitales. El segundo nivel se orienta al desarrollo de las competencias de adaptación y diseño que provee conocimientos para adaptar los medios digitales a las necesidades individuales y para usarlos de manera creativa. El tercer nivel de competencia de orientación incluye el conocimiento que las personas mayores necesitan para orientarse en el entorno de medios digitales siendo capaces de reflexionar y evaluar las posibilidades tecnológico digitales que ofrece cada uno de ellos.

Como sostienen Martin y Grudziecki (2006) la alfabetización digital es la conciencia, la actitud y la capacidad de las personas para utilizar adecuadamente las herramientas y recursos digitales para identificar, acceder, gestionar, integrar, evaluar, analizar y sintetizar dichos recursos con el fin de construir nuevos conocimientos, crear expresiones mediáticas y comunicarse con otros, en el contexto de situaciones específicas de la vida, posibilitando una acción social constructiva basada en la reflexión sobre este proceso. Así pues, la alfabetización debe abordarse como un continuo que parte desde las habilidades instrumentales hasta la competencia productiva y la eficiencia. Las habilidades y herramientas básicas (lectura/escritura/dominio de aplicaciones informáticas) deben dominarse, pero son solo el primer paso para adquirir otros conocimientos, habilidades y actitudes que se construyen sobre su uso.

---

---

### La alfabetización debe abordarse como un continuo que parte desde las habilidades instrumentales hasta la competencia productiva y la eficiencia.

La alfabetización digital orientada al desarrollo de la competencia digital, consiste en la adquisición de habilidades para explorar y afrontar nuevas situaciones tecnológicas de forma flexible, para analizar, seleccionar y evaluar críticamente los datos y la información, para explotar los potenciales tecnológicos a fin de representar y resolver problemas, y construir

conocimiento compartido y colaborativo, a la vez que fomenta la conciencia de las propias responsabilidades personales y el respeto de la reciprocidad de derechos/obligaciones (Calvani et al., 2018).

En resumen, siguiendo los aportes de Ala-Mutka (2011), las políticas de alfabetización digital tienen que considerar los siguientes aspectos:

- Deben conducir a la realización de acciones digitales exitosas integradas a las situaciones de la vida, que pueden incluir el trabajo, el aprendizaje, la participación social, el cuidado de la salud, el ocio y otros aspectos de la vida cotidiana de las personas mayores.
- La alfabetización digital para el individuo, por lo tanto, variará según su situación de vida particular y, será un proceso continuo de por vida que se desarrolla a medida que evoluciona la situación de vida del individuo, se producen mutaciones tecnológicas o avanza el proceso de digitalización de la vida social.
- La alfabetización digital es más amplia que la alfabetización en TIC e, incluirá, elementos extraídos de varias “alfabetizaciones” relacionadas.
- La alfabetización digital implica adquirir y utilizar conocimientos, técnicas, actitudes y cualidades personales, e introducirá la capacidad de planificar, ejecutar y evaluar acciones digitales en la solución de las tareas de la vida.
- La alfabetización digital también incluye la capacidad de ser consciente de uno mismo, como una persona digitalmente alfabetizada, y de reflexionar sobre el propio desarrollo en el proceso de alfabetización digital.



**ORIENTACIONES DE  
POLÍTICAS Y LÍNEAS DE  
ACCIÓN**

La Quinta Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento y Derechos de las Personas Mayores en América Latina y el Caribe, realizada en diciembre de 2022, en Santiago de Chile, plantea una serie de recomendaciones que conforman un marco general de referencia para el diseño del Protocolo de Políticas de Inclusión Digital de las Personas Mayores:

- Las políticas de atención a las personas mayores deben sustentarse en los enfoques de derechos, género, interculturalidad e interseccionalidad.
- El combate frontal y decidido al edadismo y otras formas de discriminación que es uno de los principales obstáculos para el disfrute de los derechos humanos.

### Recomendaciones que conforman un marco general de referencia para el diseño del Protocolo de Políticas de Inclusión Digital de las Personas Mayores.

- La perspectiva de la interseccionalidad debe ser incorporada en el diseño de políticas, programas y acciones públicas, en tanto permite visibilizar la diversidad y heterogeneidad de la vejez y el envejecimiento, así como el entrelazamiento de diferentes factores como el género, la condición étnica-racial, la condición socioeconómica, la discapacidad, la diversidad sexo-genérica, el ámbito de residencia y el nivel de independencia y auto-

mía que en su interacción configuran trayectorias de vulnerabilidad.

- Es fundamental cerrar las grandes brechas de desigualdad estructural generadas por la pobreza y la vulnerabilidad social. La inclusión digital es uno de los pilares para garantizar la autonomía de las personas mayores durante el curso de vida.
- En el marco del enfoque de Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida, es urgente el diseño de estrategias de educación formal y no formal para que cada vez más personas mayores puedan aprender, hacer uso y apropiarse de las TIC.
- Con el propósito de asegurar condiciones de accesibilidad y asequibilidad, es necesario proveer a las personas mayores de una canasta básica digital, integrada por computador portátil, teléfono inteligente o tableta y un paquete de datos que permita el acceso a internet, como medidas para disminuir las barreras de acceso a las TIC.
- Impulsar procesos de planificación urbana y rural con perspectiva de curso de vida que contemple el acceso de las personas mayores a la infraestructura social, incluido internet y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Fortalecer los espacios comunitarios y el intercambio intergeneracional con un enfoque de participación e inclusión social que revalorice la contribución de las personas mayores a sus comunidades.
- La garantía de los derechos de las personas mayores implica un compromiso para el lo-



gro de sociedades más justas que ofrezcan recursos y oportunidades para vivir un envejecimiento digno y con calidad de vida.

- La necesidad de diseñar políticas universales y autónomas basadas en la solidaridad y corresponsabilidad social centrada en el cuidado.
- La organización social de los cuidados es responsabilidad compartida entre el Estado, el mercado, las familias y las comunidades. Esta debe atender no solo a las personas mayores que requieren cuidados, sino a sus cuidadores y a las instituciones que atienden las necesidades.

## Principios fundamentales de políticas de acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica

A efectos de orientar puntualmente el diseño, implementación y monitoreo de políticas de inclusión digital, se enuncian a continuación, los siguientes elementos básicos que estas deben contener:

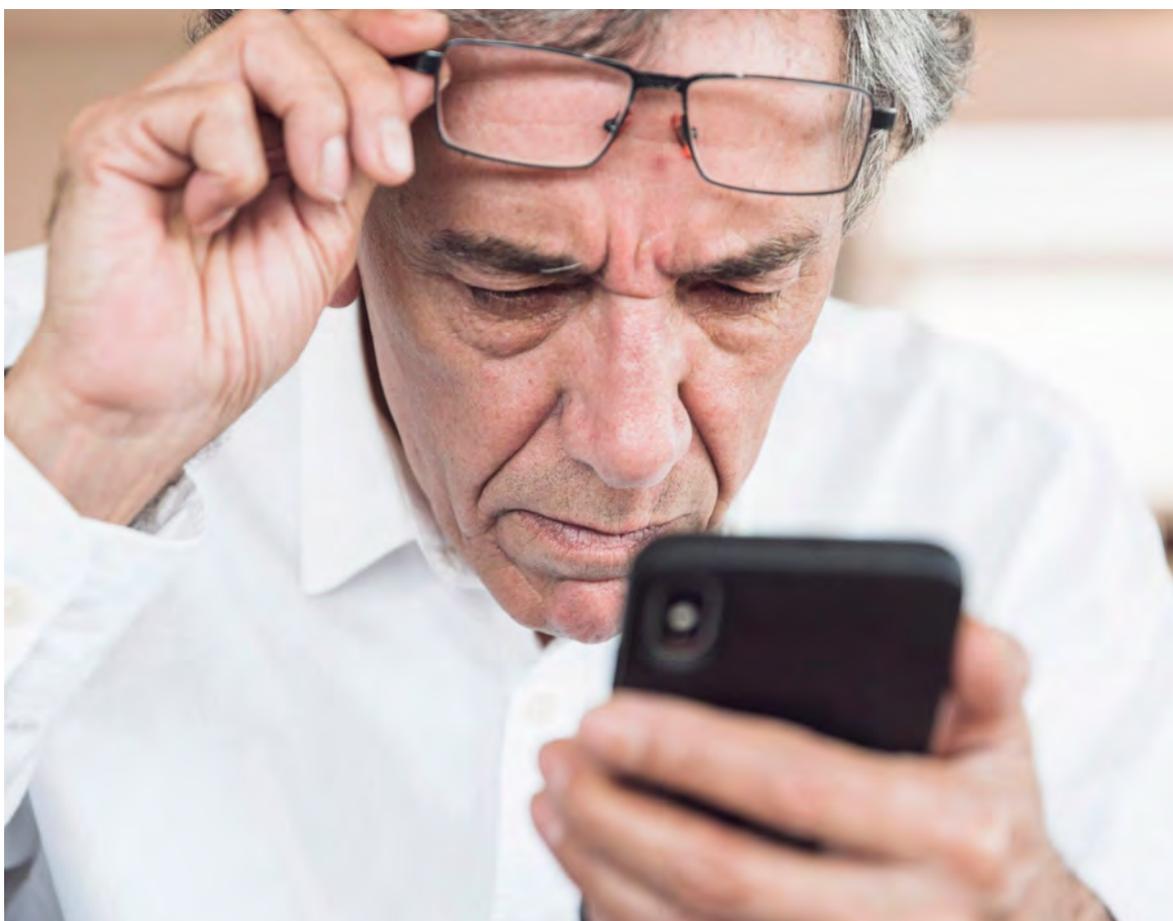
- En los fundamentos y alcances de las políticas de inclusión digital debe considerarse el

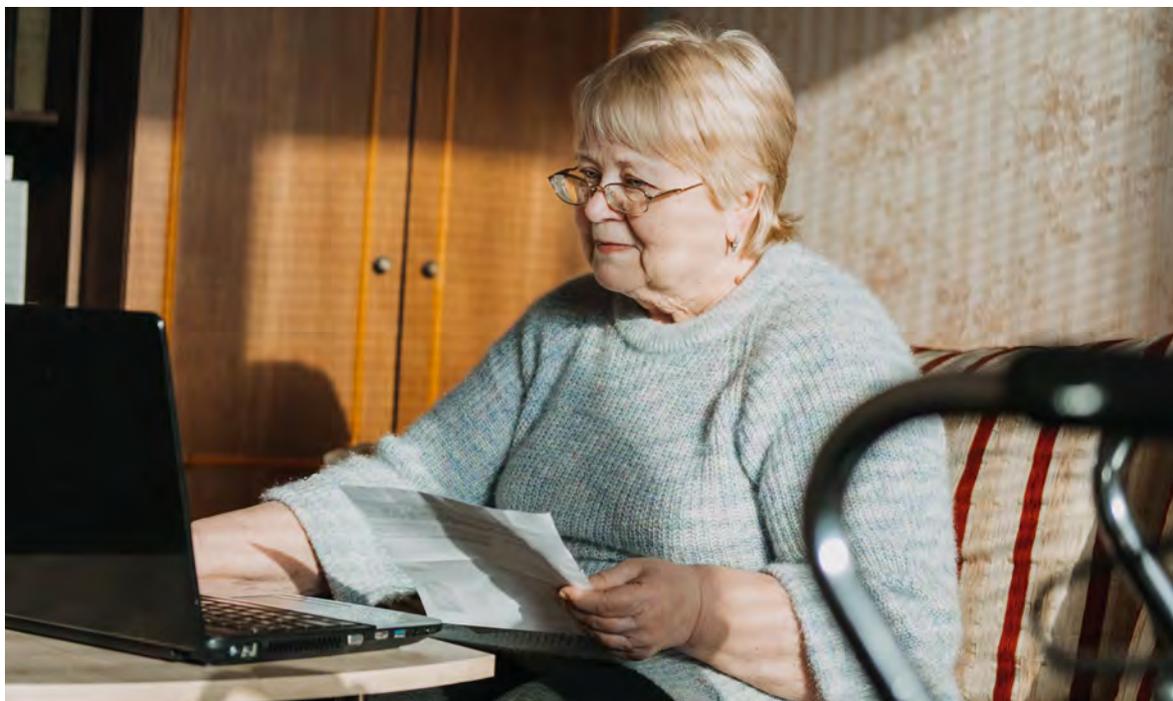
enfoque de derechos a partir de los criterios de asequibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad.

- Deben sustentarse en el concepto de envejecimiento activo y saludable, como núcleo conceptual y operativo que transversaliza las dimensiones de la inclusión digital y se articula con los derechos consagrados en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Los programas y acciones de inclusión y alfabetización digital deben diseñarse con base en los principios del aprendizaje a lo largo de la vida, e incorporar las metodologías perti-

nentes para estimular la apropiación de las tecnologías digitales.

- Deben considerar a las personas mayores como sujetos titulares de derechos, entre ellos, el derecho al acceso y uso de las TIC como un fin en sí mismo y como medio para el acceso y disfrute de otros derechos, que en forma creciente están mediados por las tecnologías.
- El diseño y desarrollo de políticas de inclusión digital requiere de un enfoque multidimensional y multiescalar que se apoye en abordajes interinstitucionales e intersectoriales con enfoque de género y perspectiva intergeneracional.





- Requiere la adopción de múltiples medidas y líneas de acción de diferente naturaleza y alcance, de tal modo, que las intervenciones institucionales y comunitarias, los cambios en las normativas, las acciones de sensibilización social y las innovaciones educativas y tecnológicas, favorezcan la inclusión digital de las personas mayores, especialmente de aquellas en condiciones de mayor vulnerabilidad y de acumulación de desventajas socioculturales como las mujeres, los mayores que viven en zonas rurales, los integrantes de comunidades indígenas, los que pertenecen a minorías sexo-genéricas o las personas institucionalizadas.
- Las propuestas de políticas y acciones deben considerar la cooperación internacional, no solo en relación al acceso a recursos económicos, sino también a la transferencia de *know-how* de modo tal de favorecer la disseminación y replicación de buenas prácticas de inclusión digital de personas mayores.

## Líneas de acción estratégica

Recuperando el posicionamiento que sostuvimos respecto a la necesidad que las políticas de inclusión digital de las personas mayores adopten una perspectiva multinivel y multiescalar, se proponen diferentes líneas de acción que, en su conjunto, contribuirán a la efectivización del derecho al acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales. En primer término, se proponen acciones a nivel macro, entendiendo por tal el referido al establecimiento de regulaciones, propuestas e intervenciones socioculturales orientadas a la transformación de los imaginarios edadistas, la definición y adopción de políticas públicas que desde una perspectiva multidimensional incorporen la dimensión de la digitalización de los servicios públicos y el acceso a los bienes comunales (salud, educación, vivienda digna, protección social, seguridad, participación e inclusión social).

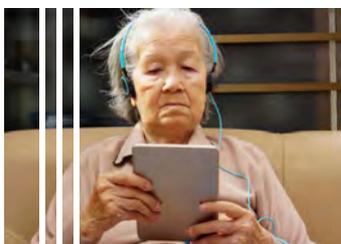


TABLA 1

## Líneas de acción estratégica del nivel macro

Acciones	Barreras que pretende superar
<p>Campañas de sensibilización que tiendan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar estereotipos viejistas en relación con el uso de las TIC en la vida cotidiana.</li> <li>• Reconocer las capacidades de las personas mayores para aprender y apropiarse de las tecnologías digitales de acuerdo a sus necesidades e intereses como ciudadanos y sujetos de derecho.</li> <li>• Evidenciar los beneficios sociales de la inclusión de las personas mayores en la sociedad del conocimiento y la alfabetización digital</li> <li>• La atención de la heterogeneidad y diversidad de vejezes y su acceso diferencial a los recursos digitales.</li> <li>• Promoción de la solidaridad y apoyo intergeneracional para la inclusión digital de las personas mayores.</li> <li>• Prevención de todas las formas de discriminación por la edad y por las capacidades tecnológicas-digitales de los sujetos, o del colectivo de personas mayores.</li> <li>• La prevención de formas de abuso financiero hacia las personas mayores tanto a nivel institucional como intrafamiliar.</li> </ul>	<p>Barreras ideológicas que refuerzan los estereotipos sobre la obsolescencia, la incapacidad para desenvolverse en entornos digitales y el desinterés de las personas mayores por el uso de las tecnologías.</p> <p>Barreras ideológicas que sostienen actitudes de sobreprotección que generan formas de dependencia para el desarrollo de actividades de la vida diaria que requieren el uso de tecnologías digitales.</p> <p>Barreras producidas por imágenes sesgadas de la vejez (homogeneidad y desconocimiento de vejezes otras (rurales, étnicas, con minusvalía).</p>
<p>Diseño e implementación de políticas integrales e integradas del sector público, privado y asociativo, que, fundamentadas en las convenciones internacionales, la educación a lo largo de la vida, el enfoque de derechos y el envejecimiento activo mejoren el acceso a las TIC de las personas mayores a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisión de equipos y/o dispositivos especialmente para aquellas personas mayores con mayor grado de vulnerabilidad social.</li> <li>• Provisión y mejora de la conectividad de las personas mayores (planes básicos, planes y/o precios especiales para usuarios mayores).</li> <li>• Promoción de programas de puntos digitales dotados de equipamiento y conectividad en instituciones de la sociedad civil, con afluencia de personas mayores (centros de jubilados, clubes de jubilados, parroquias, centros comunitarios, escuelas o universidades, etc.) para aprender con otros en espacios seguros y de confianza para el desarrollo de prácticas de uso de tecnologías digitales.</li> <li>• Implementar y/o intensificar los servicios de teleasistencia y la provisión de dispositivos y aplicaciones tecnológicas que contribuyan al monitoreo y cuidado de la salud y el bienestar de las personas mayores, especialmente de las que viven solas o que presentan condiciones de vulnerabilidad.</li> </ul>	<p>Barreras de acceso y de conectividad.</p>



TABLA 1 (cont.) **Líneas de acción estratégica del nivel macro**

Acciones	Barreras que pretende superar
<p>Diseño, financiamiento y desarrollo de líneas nacionales de investigación académica y de I+D+I orientadas a producir información y desarrollos tecnológicos vinculados a la relación entre el envejecimiento, digitalización y tecnologías digitales. Las líneas deberían considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos, necesidades y apropiación de las TIC en diferentes poblaciones de personas mayores.</li> <li>• Caracterización de la brecha digital y de los obstáculos para la inclusión digital a nivel nacional y de subgrupos de personas mayores.</li> <li>• Desarrollo de aplicaciones que atiendan a las necesidades específicas de las personas mayores y que se orienten a mejorar y facilitar su autonomía, independencia y calidad de vida, especialmente para quienes presentan “dificultades físicas”, tienen mayor fragilidad o tienen nulas o escasas redes de apoyo social.</li> <li>• Desarrollo de tecnologías adaptativas que favorezcan el uso de los dispositivos tecnológicos considerando las diferencias producidas por la diversidad funcional en la población mayor.</li> <li>• Monitoreo de políticas y acciones de políticas de inclusión digital que recuperen la experiencia de las personas mayores.</li> <li>• Generación y disponibilidad de datos actualizados y georreferenciados sobre indicadores del cumplimiento del derecho de las personas mayores a las TIC.</li> </ul>	<p>Falta de información confiable y sistemática acerca de la brecha digital generacional, la inclusión digital, usos y apropiaciones de las tecnologías digitales, accesibilidad, pertinencia y asequibilidad de las tecnologías digitales, así como las demandas, oportunidades y limitaciones que esta impone a la participación y ciudadanía en las sociedades del conocimiento.</p>
<p>Diseño de políticas de incentivo fiscal para empresas de los sectores privados y asociativos que desarrollen programas y proyectos orientados a mejorar la accesibilidad, usabilidad y asequibilidad de sus prestaciones cuando estas se realicen a través de medios o procesos digitales.</p>	

Nota. Elaboración propia.

El diseño de políticas y acciones de inclusión digital a Nivel Meso, se orienta a la vida de las instituciones que son las mediadoras y efectoras de las políticas y de los servicios que brindan a las personas mayores. Es, a través de las instituciones sociales, donde las personas mayores acceden a los recursos, oportunidades y

desafíos que la vida en sociedad les presenta en cada momento histórico. Por ello, las políticas de inclusión digital deben transversalizar las dinámicas institucionales, especialmente, las de aquellas de mayor cercanía y que comprometen la calidad de vida de la persona mayor, sus cuidadores y sus familias.



TABLA 2

## Líneas de acción estratégica del nivel meso

Acciones	Barreras que pretende superar
<p>Incorporar en las políticas de digitalización de los servicios sociales, de la seguridad social, de los servicios sanitarios, educativos y recreativos una perspectiva que considere a las personas mayores como un colectivo que requiere de dispositivos específicos que presten apoyo para la adquisición de habilidades digitales y, que adecuen sus protocolos a las características y necesidades de las personas mayores.</p> <p>Desarrollar canales y estrategias híbridas de atención (que admitan la posibilidad del trato personal y la atención cara a cara, además de las mediaciones tecnológicas) y, trato a las personas mayores en su condición de ciudadanos, usuarios o clientes de las instituciones.</p> <p>Desarrollar estrategias institucionales de transición a la digitalización, que permitan la adquisición de autonomía y confianza de las personas mayores en las configuraciones emergentes de la creciente tecnoligización de las prácticas sociales.</p> <p>Incluir en las normas éticas, de desempeño y calidad institucional, el derecho al buen trato del que gozan las personas mayores y que deben respetarse en los procedimientos y canales de atención que requieren habilidades digitales.</p> <p>Atender y entender la relevancia que para las personas mayores tiene el trato personalizado, el requerimiento de tiempo adecuado para la realización de tareas mediadas tecnológicamente, la claridad de los lenguajes informativos e icónicos y la necesidad de contar con apoyo personalizado para operar medios tecnológicos, especialmente quienes presentan diversidad funcional, tienen limitaciones socioeconómicas, físicas o mentales o poseen escaso capital cultural y educativo para desempeñarse exitosamente en entornos digitales.</p>	<p>Escasas oportunidades que ofrecen las instituciones para la adquisición y apropiación de competencias y habilidades de alfabetización digital, pese al incremento de la digitalización de las prácticas sociales y de salud.</p>
<p>Incentivar a las universidades, empresas y organizaciones de servicios orientados a las personas mayores, a desarrollar líneas de atención adecuadas a sus capacidades digitales y a las necesidades heterogéneas que surgen de ellas.</p>	<p>Superar los obstáculos de acceso a los servicios producidos por la falta de acceso y conectividad de gran parte de las personas mayores.</p> <p>Reconocer la necesidad de las personas mayores a recibir un trato personalizado, así como orientaciones para la realización de gestiones, sobre todo, en aquellos que no poseen una red de apoyo social que los ayude.</p>
<p>Desarrollar procesos de mejora de la calidad de los servicios institucionales, considerando las restricciones que la digitalización puede generar en el acceso efectivo de las personas mayores a las prestaciones que les corresponden.</p>	



TABLA 2 (cont.) **Líneas de acción estratégica del nivel meso**

Acciones	Barreras que pretende superar
<p>Desarrollar programas nacionales de alfabetización digital centrados en la adquisición de habilidades digitales para las actividades de la vida diaria.</p>	<p>El proceso de digitalización de los servicios y la vida social margina a las personas de mayor edad, con condiciones sociales y sanitarias de considerable precarización, o que pertenecen a grupos y colectivos signados por desventajas acumuladas (población rural, indígenas, etc.).</p> <p>Las formas actuales de alfabetización digital más importantes son el apoyo de integrantes de la familia, la realización de cursos de educación no formal (a los que acceden los de mayor nivel socioeconómico y educativo), el autoaprendizaje y el aprendizaje vicario (observando a otros).</p> <p>La alfabetización digital de las personas mayores requiere un proceso sistemático y diseñado de acuerdo a sus capacidades, necesidades e intereses para sostener su autonomía y mejorar su calidad de vida.</p>
<p>Desarrollar programas nacionales de formación de instructores y tutores de alfabetización digital de personas mayores que permitan el reconocimiento y adecuación de las estrategias de enseñanza a las diferentes realidades y contextos socioculturales.</p>	<p>La alfabetización digital de las personas mayores es un proceso que requiere afrontar múltiples desafíos de orden afectivo, cognitivo y social. Más aún, en el contexto iberoamericano, la demanda de alfabetización digital se solapa con las altas tasas de analfabetismo de algunos países o de grupos sociales dentro de ellos.</p>
<p>Incorporar en las instituciones sociales y de la seguridad social la perspectiva del aprendizaje a lo largo de la vida y la alfabetización digital como componentes de sus prestaciones con el fin de garantizar su acceso en condiciones de equidad.</p> <p>Generar programas de intervención socioeducativa con carácter interinstitucional e intersectorial dirigidos a la atención de necesidades diferenciadas de alfabetización tecnodigital.</p>	<p>La digitalización de las prestaciones y servicios de las instituciones se realiza sobre un modelo prototípico de usuario, al que suponen dotados de equipamiento, conectividad y cierto grado de alfabetización digital. De modo complementario, asumen que las personas mayores cuentan con familiares o una red de apoyo que brinda soporte para el acceso a servicios digitalizados.</p> <p>Abatir la atención fragmentada del problema público a atender.</p>

Nota. Elaboración propia.

En el nivel micro, las políticas de inclusión digital deben orientarse a la promoción del uso de tecnologías digitales en la vida cotidiana. Las acciones a este nivel deben atender a las

mismas personas mayores en sus contextos y condiciones de existencia, sosteniendo sus procesos de acceso, uso y apropiación de las tecnologías.



TABLA 3  
**Líneas de acción  
estratégica del nivel micro**

Acciones	Barreras que pretende superar
<p>Promover acciones de alfabetización digital para no usuarios digitales en múltiples contextos y espacios de interacción y acceso de las personas mayores (centro de jubilados, clubes de jubilados, centros comunitarios, centros recreativos y deportivos, iglesias, etc.).</p>	<p>Las restricciones producidas por las desventajas socioeconómicas y educativas acumuladas por amplios sectores de las personas mayores, generan procesos de exclusión y marginación del ecosistema de medios digitales y las prácticas que de ellos se derivan.</p>
<p>Promover acciones de actualización y mejora de habilidades digitales para personas mayores que poseen conocimientos básicos y utilizan dispositivos tecnológicos en la vida cotidiana.</p> <p>A través de microcursos o estrategias de entrenamiento de corta duración, se pueden desarrollar habilidades digitales orientadas al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de aplicaciones específicas generados por las instituciones y/o empresas públicas o privadas (banca, servicios de salud, cajas de jubilación, comercios, etc.).</li> <li>• Aprendizaje de habilidades específicas que mejoren la calidad de vida o el uso de los dispositivos tecnológicos (sacar fotografías con el móvil, aprender el uso de nuevas redes o aplicaciones).</li> <li>• Aprendizaje de uso de dispositivos adaptados o de tecnologías adaptativas que faciliten la vida cotidiana y mejoren la calidad de vida, adecuándose a la diversidad funcional de las personas mayores, su estado de salud y las transiciones propias del proceso de envejecimiento.</li> </ul>	
<p>Estimular el desarrollo de modelos de aprendizaje y mejora de habilidades digitales de las personas mayores, favoreciendo las experiencias intergeneracionales, de coformación entre pares y entre pares-desarrolladores-instructores. Estos modelos deben atender a los usos requeridos por las dinámicas de las diferentes organizaciones que prestan servicios a este grupo etario, las necesidades e intereses de uso de las tecnologías en la vida cotidiana y adoptar una perspectiva de interseccionalidad que permita desarrollar estrategias y recursos pedagógicos pertinentes a la diversidad y heterogeneidad del estado de alfabetización digital de la población mayor.</p>	

Nota. Elaboración propia.



TABLA 4  
**Sistematización de experiencias y aportes para las políticas de acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica**

País/Año	Descripción	Aportes
<b>Brasil/ 2019</b>	<p>Viver: promoviendo accesibilidad tecnológica desde un entorno favorecido.</p> <p>Se fundamenta en entornos favorables y nuevos hogares para personas mayores: acceso social y digital, envejecimiento activo y saludable, participación y seguridad social. Considera a las personas mayores como protagonistas de sus derechos, así como una postura que rebasa la perspectiva edadista de la sociedad.</p> <p>Se autodiferencia por promover salud y envejecimiento activo para reducir determinantes del entorno social que favorezcan oportunidades para la educación y el aprendizaje durante toda la vida y colabore en la mejora de la salud, la participación social y la seguridad en la medida que las personas envejecen.</p> <p>Su objetivo es fomentar un envejecimiento participativo y digno que busca minimizar las brechas digitales, además de promover la inclusión social.</p> <p>Define cuatro campos de acción: tecnologías, educación, salud y movilidad física.</p> <p>Se desarrolla a través de la intersectorialidad con la participación del Ministerio para la Mujer, la Familia y los Derechos Humanos y la Secretaría Nacional para la Promoción y Defensa de los Derechos de las Personas Mayores.</p> <p>A juzgar por las actividades, cuenta también con acompañamiento a través de cursos, actividades y conferencias en Centros de Cultura.</p> <p>Define a la alfabetización digital como la capacidad de una persona de realizar diferentes tareas en un ambiente tecnológico, [...] incluye la habilidad para localizar, investigar y analizar información, usando las nuevas tecnologías de la información.</p> <p>Ofrece capacitación en cómputo para acercar a las personas mayores a las nuevas tecnologías, al uso de paquetería, equipos de cómputo y uso de celular e internet.</p>	<p>Fundamento de política consistente, contextualizado y actualizado, sustancialmente orientado a la defensa y promoción de los derechos de las personas mayores en la era digital.</p> <p>Intersectorialidad en su diseño y desarrollo.</p> <p>Perspectiva consistente, amplia y direccionada hacia el derecho sociodigital de las personas mayores.</p> <p>Considerar de manera contextualizada los acuerdos y recomendaciones de organismos internacionales (OEA, OIT, OMS, ODS), a favor de la accesibilidad digital en entornos y ambientes favorables.</p> <p>Definición precisa de ámbitos de acción.</p> <p>No obstante, no define la asequibilidad de teléfonos, celulares o móviles que son de uso más común, datos y banda ancha.</p>

TABLA 4 (cont.) **Sistematización de experiencias y aportes para las políticas de acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica**

País/Año	Descripción	Aportes
<b>Brasil/ 2019</b>	<p>Define el uso de las TIC como beneficioso para las personas mayores, ya que les permite conectarlos con sus familiares y la sociedad; solicitar ayuda ante una emergencia; brinda libertad, seguridad, entretenimiento y aprendizaje; ayuda a fomentar un envejecimiento activo y saludable en la vida en términos físicos y mentales. Destacan los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera mayor independencia y autonomía.</li> <li>• Fomenta relaciones intergeneracionales.</li> <li>• Mejora la salud mental.</li> <li>• Variedad de opciones educativas.</li> <li>• Actividades lúdicas y de entretenimiento.</li> </ul>	
<b>Colombia/ 2006-2022</b>	<p>Incluye a personas mayores, pero no es específico para ellos.</p> <p>Proyecto de formación social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) en Bogotá, donde diversos programas tecnológicos y profesionales construyen acciones sociales con la intención de promover alternativas de transformación a los problemas locales, sociales y contemporáneos.</p> <p>Su objetivo es generar prácticas de alfabetización digital que acompañan la resignificación de los saberes y la dignificación de la vida de los participantes, constituyéndose en un encuentro intergeneracional, en el que se prioriza el diálogo de distintos saberes, la posibilidad de narrar y reconocer la otredad a través de ejercicios mediados por las nuevas tecnologías.</p> <p>Reconoce la brecha digital generacional que los excluye de diversos procesos económicos, sociales y culturales.</p> <p>Denomina a las personas mayores como "excluidos digitales o "adoptantes tardíos".</p> <p>Perspectiva crítica que permita comprender la lógica del sistema, a las tecnologías como una forma de dominación, un mecanismo de exclusión y una estrategia de consumo.</p> <p>Tiene tres ámbitos centrales: las tecnologías como escenario de aprendizaje (con acompañamiento presencial), con una perspectiva de pedagogía para la enseñanza y el uso crítico y creativo de las TIC.</p>	<p>Diseño y compromiso interinstitucional.</p> <p>Definición de una línea de acción institucional nacional universitaria: Democratización de las Ciencias y las Tecnologías.</p> <p>Perspectiva intergeneracional e interdisciplinar.</p> <p>Reconoce el derecho, la participación y el acceso a las TIC de las personas mayores.</p> <p>Discernir sobre las distintas implicaciones que tiene el uso de las TIC y su actuación frente a ellas.</p> <p>Acciones con acompañamiento y en el sentido híbrido.</p> <p>Perspectiva crítica con fundamento en pedagogía y no solo en el uso de las TIC por sí mismas.</p>

Nota. Elaboración propia.



## REFERENCIAS

- Abad Alcalá, L. (2016) La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Revista Prisma Social*, (16), 156-204.
- Abramovich, V. y Courtis, C. (2006). *El umbral de la ciudadanía: el significado de los derechos sociales en el estado social constitucional*. Buenos Aires. Editorial del Puerto.
- Adler, R. (2002). *Age wave meet the technological wave: Broadband and older Americans*. URL: <http://www.seniornet.org/downloads/broadband.pdf> [February 2023].
- Agudo, S., Pascual, M.A., y Fombona, J. (2012). Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores. *Comunicar*, 39,193-201.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.3916/C39-2012-03-10-811>.  
<https://doi.org/10.1080/03601270802243697>
- Aguilar-Flores, S. M. y Chiang-Vega, M. M. (2020). Factores que determinan el uso de las TIC en adultos mayores de Chile. *Revista Científica*, 39(3), 296-308.
- Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*. Technical Note JRC67075 – 2011. European Commission. Joint Research Centre-Institute for Prospective Technological Studies.
- Anderson, M., Perrin, A. (2017). *Technology adoption is increasing among older adults*. Pew Research Center: Internet, Science and Technology.
- Andreasson, K. (Ed.). (2015). *Digital Divides: The New Challenges and Opportunities of e-Inclusion*. Florida. Boca Raton, CRC Press.
- Aranibar, P. (2001). *Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina*. Serie 21. Población y Desarrollo.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/38673159.pdf> [Consultado el 7 de diciembre de 2022].
- Arias Fernández, E., Lirio Castro, J., Alonso González, D. y Herranz Aguayo, I. (2018). Acceso y uso de las TIC de las mujeres mayores de la Europa Comunitaria. *Revista Prisma Social*, (21), 282–315.
- Azcoitia, X. (2022). *Desafíos sociales, oportunidades de la educación y la cultura para una vida plena*  
<https://www.youtube.com/watch?v=JqJalqHp2yQ> [Consultado el 28 de diciembre de 2022].
- Berlanga, B. (2021). Educar con sujeto: la educación como resistencia [coloquio].
- II Coloquio sobre construcción utópica y lucha social*. Instituto de Ciencias Sociales y Humanas Alfonso Vález Pliego.  
<http://ucired.org/memorias/item/22-educar-con-sujeto-resistencias> [Consultado el 22 de diciembre de 2022].
- Blažic, B.J. and Blažic, A.J., (2019). Overcoming the digital divide with a modern approach to learning digital skills for the elderly adults. *Education and information technologies*, 25 (1), 259–279. [Crossref].



Cabero-Almenara, J. y Palmero, J. (2018). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *International Journal of Educational Research and Innovation, IJERI*, (9), 16-30.

Calvani, A.; Cartelli, A.; Fini, A.; Ranieri, M. (2008). Models and instruments for assessing digital competence at school. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 4, 183–193.

Camacho, K. (2001). *Evaluating the impact of the Internet in civil society organizations of Central America: a summary of a research framework*. Fundación Acceso, 2001.

Campbell, R. J. (2008). Meeting seniors' information needs: Using computer technology. *Home Health Care Management & Practice*, 20(4), 328–335.

Casamayou, A. y Morales González, M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7 (2), 199-226.

Czaja, S. J., Boot, W. R., Charness, N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2018). Improving social support for older adults through technology: Findings from the PRISM randomized controlled trial. *The Gerontologist*, 58(3), 467–477.

CEPAL (2012). *Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe*. [https://repositorio.org/bitstream/handle/11362/1/S2012896\\_es.pdf](https://repositorio.org/bitstream/handle/11362/1/S2012896_es.pdf). [Consultado en 7 de diciembre de 2022].

CEPAL (2017). *Informe de la Cuarta Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento y Derechos de las Personas Mayores en América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/42238> [Consultado el 8 de diciembre de 2022].

CEPAL (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)

CEPAL (2022). *Envejecimiento en América Latina y el Caribe. Inclusión y derechos de las personas mayores. Informe de América Latina y el Caribe para el cuarto examen y evaluación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48567/S2201043\\_es.pdf?sequence=3](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48567/S2201043_es.pdf?sequence=3)

CEPAL-OIT (2018). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La inserción laboral de las personas mayores: necesidades y opciones*. Santiago de Chile. Naciones Unidas.

Costa, C.; Gilliland, G. y McWatt, J. (2019). I want to keep up with the younger generation' - older adults and the web: a generational divide or generational collide? *International journal of lifelong education*, 38 (5), 566-578.

Czaja, S.J.; Boot, W.R.; Charness, N.; Rogers, W.A.; Sharit, J. (2018). Improving social support for older adults through technology: Findings from the PRISM randomized controlled trial. *Gerontologist*, 58, 467–477. [CrossRef].

Cumbre Iberoamericana XVIII, Cúpula Ibero-Americana XXVIII, SEGIB (2022). *Carta Iberoamericana de los Principios y Derechos en los Entornos Digitales*.

[https://www.segib.org/wp-content/uploads/Carta-Iberoamericana-de-Principios-y-Derechos-en-los-Entornos-Digitales\\_Es.pdf](https://www.segib.org/wp-content/uploads/Carta-Iberoamericana-de-Principios-y-Derechos-en-los-Entornos-Digitales_Es.pdf)

Cumbre Iberoamericana XVIII, Cúpula Ibero-Americana XXVIII, SEGIB (2023). *XXVIII Cumbre Iberoamericana de jefas y jefes de Estado y de Gobierno. Declaración de Santo Domingo.*

[https://www.segib.org/wp-content/uploads/Declaracion-xxviii-cumbre-rd\\_Es.pdf](https://www.segib.org/wp-content/uploads/Declaracion-xxviii-cumbre-rd_Es.pdf)

Chopik, W. (2016). The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness. *Cyberpsychology, behavior, and social networking*, 19 (9), 551–556. [Crossref].

Delello, J. y McWhorter, R. (2017). Reducing the digital divide: Connecting older adults to iPad technology. *Journal of Applied Gerontology*.

Escuder, S., Liesegang, R. y Rivoir, A. (2020) Usos y competencias digitales en personas mayores beneficiarias de un plan de inclusión digital en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 10(1), 54-80.

Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital Literacy. A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era. *Journal of Educational Multimedia & Hypermedia*, 13(1), 93-106.

Eurostat (2013). *Uso de TIC en hogares y por individuos*. European Commission. Bruselas.

Freire, P. (1976). *Pedagogía del Oprimido*. México. Siglo XXI.

Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media y Society*, 18(2): 313-331.

Fundación Orange (2013). *Informe Anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España 2013*. España.

Gatto, S. L. y Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults. Benefits and Barriers. *Educational Gerontology*, 34(9).

Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York. Chichester. John Wiley.

González, D., Sosa, Z. y Reboiras, L. (comp.) (2021). *Las dimensiones del envejecimiento y los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe*. CEPAL. Naciones Unidas.

Haight, M., Quan-Haase, A. y Corbett, B. (2014). Revisiting the digital divide in Canada: The impact of demographic factors on access to the Internet, level of online activity, and social networking site usage. *Information, Communication & Society*, 17(4), 503–519.

Hernández, G. (2020). *La educación con personas jóvenes y adultas como un derecho vital en México*.

<https://www.educaciondeadultosprocesosformativos.cl/revista/wp-content/uploads/2020/10/Texto-4.-Gloria-Hern%C3%A1ndez-M%C3%A9xico.pdf> . [Consultado el 28 de diciembre de 2022].

Huenchuan, S. (Ed.). (2009). *Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas*. Ed. CEPAL, CELADE, Naciones Unidas, Santiago de Chile.

Huenchuan, S. y Rivera, E. (2019). *Experiencias y prioridades para incluir a las personas mayores en la implementación y seguimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. México. CEPAL.

Kärnä, E., Aavikko, L., Rohner, R., Gallistl, V., Pihlainen, K., Müller, C., Ehlers, A., Bevilacqua, R., Strano, S. y Maranesi, E. (2022). A Multilevel Model of Older Adults' Appropriation of ICT and Acquisition of Digital Literacy. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 19, 15714. <https://doi.org/10.3390/ijerph192315714>

Lásen Díaz, A. (2019). *Lo ordinario digital: digitalización de la vida cotidiana como forma de trabajo*.

<file:///Users/gloria/Downloads/lsantoso,+313-330.pdf>. [Consultado el 25 de enero de 2023].

Lee, C. C., Czaja, S. J., Moxley, J. H., Sharit, J., Boot, W. R., Charness, N. y Rogers, W. A. (2019). Attitudes Toward Computers Across Adulthood From 1994 to 2013. *The Gerontologist*, 59(1), 22–33.

Leeson, G. (2013). The demographics of population ageing in Latin America, and the Caribbean and the Iberian Peninsula, 1950-2050. En V. Montes de Oca (ed.), *Envejecimiento en América Latina y el Caribe. Enfoques en investigación y docencia de la Red Latinoamericana de Investigación en Envejecimiento (LARNA)*, (pp. 53-74). México: UNAM.

Llorente Barroso, C., Viñarás, M. y Sánchez, M. (2015). Internet and the Elderly: Enhancing Active Ageing. *Comunicar*, 45, 29-36.

Manes, R., Di Gregorio, C., Carchak, M., Melechenko, L., Merlo, Y. y Savino, D. (2020). *Impacto del ASPO en las personas mayores del AMBA*. Buenos Aires (Argentina). Centro de Estudios de Ciudad (CEC. Sociales, UBA).

Marston, H. y Musselwhite, Ch. (2021). Improving Older People's Lives Through Digital Technology and Practices. *Gerontology and Geriatric Medicine Volume 7*, 2021. <https://doi.org/10.1177/23337214211036255>.

Martin, A., y Grudziecki, J. (2006). DigEuLit: Concepts and Tools for Digital Literacy Development. *ITALICS. Innovations in Teaching & Learning in Information & Computer Sciences*, 5(4), 246-264.

Martínez-Alcalá, C.I., Rosales-Lagarde, A., Alonso-Lavernia, M.Á., Ramírez-Salvador, J.Á., Jiménez-Rodríguez, B., Cepeda Rebollar, R.M., López-Noguerola, J.S., Bautista-Díaz, M.L. y Agis-Juárez, R.A. (2018). *Digital inclusion in older adults: A comparison between face-to-face and blended digital literacy workshops*. *Front. ICT*, 5, 21. [CrossRef].

McCabe, L. y Montes de Oca, V. (coords). (2022). *Personas mayores, tecnologías y conexión social: experiencias de investigación en México durante la pandemia*. UNAM-SUIEV, México.

Merchant, G. (2007). Writing the future in the digital age. *Literacy*, 41(3), 118–128.

Montes de Oca, V y Jaguey, I. (2021). Los derechos humanos de las personas mayores ante la pandemia por COVID-19. En Montes de Oca, V. y Vivaldo Martínez, M. (coords). *Las personas mayores ante COVID-19. Perspectivas interdisciplinarias sobre envejecimiento y vejez*. UNAM-SUIEV, México.

Mora-Chavarría, J.D. y Antonio, R. (2022). Inclusión digital de la persona adulta mayor: Una revisión documental. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, vol. 33, núm. 1, Enero-Junio, 211-226.

Naciones Unidas (2003). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid*. <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>. [Consultado el 22 de diciembre de 2022].

Nimrod, G. (2010). Seniors' online communities: A quantitative content analysis. *The gerontologist*, 50 (3), 382–392. [Crossref].

OEA (2015). Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. [https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.asp](https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp) [Consultado el 17 de diciembre de 2022].

OEI (2021). *Revelamiento de políticas de aprendizaje a lo largo de toda la vida en países iberoamericanos*. <https://oei.int/downloads/disk/%2520iberoamericanos.pdf> [Consultado el 17 de diciembre de 2022].

ONU (2021). *La "igualdad digital" debe incluir a las personas de todas las edades*. <https://news.un.org/es/story/2021/10/1497742> [Consultado el 1 de diciembre de 2022].

OISS, SEGIB (2015). *Boletín N° 7 del Programa Iberoamericano de Cooperación para Adultos Mayores. Personas Adultas Mayores y Nuevas Tecnologías*.

<https://iberoamericamayores.org/2015/03/24/boletin-n7-personas-adultas-mayores-y-nuevas-tecnologias/>

Ordano, S., Franchello, E., Rodríguez, M. y Laurino, L. (2015). *El uso de las nuevas tecnologías crece en los mayores de 60 años. Más que una necesidad es una nueva forma de vinculación y encuentro social que no es ajena a los más grandes*. 9-11

<https://iberoamericamayores.org/2015/03/24/boletin-n7-personas-adultas-mayores-y-nuevas-tecnologias/>

Palma, A.; Perrotta, V. y Rovira, A. (2019). *Las personas mayores como sujetos de derecho: Aporte de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores*. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/documento\\_inmayores\\_final\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/documento_inmayores_final_0.pdf) [Consultado el 17 de diciembre de 2022].

Peral-Peral, B., Arenas Gaitán, J., y Villarejo-Ramos, A. (2015). From digital divide to psychodigital divide: Elders and online social networks. *Comunicar*, 45, 57-64.

Peral-Peral, B., Villarejo Ramos, A. y Arenas Gaitán, J. (2017), Descifrando la brecha digital de los mayores. Las Desigualdades Digitales. Los límites de la Sociedad Red. *Panorama Social*, 25, 67-82.



Pihlainen, K., Ehlers, A., Rohner, R., Cerna, K., Kärnä, E., Hess, M., Hengl, L., Aavikko, L., Frewer-Graumann, S., Gallistl, V, y Müller, C. (2021). Older adults' reasons to participate in digital skills learning: An interdisciplinary, multiple case study from Austria, Finland, and Germany. *Studies in the Education of Adults*. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02660830.2022.2133268>

Pihlainen, K., Korjonen-Kuusipuro, K., and Kärnä, E. (2021). Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life: views of older adult learners, peer tutors, and teachers. *International journal of lifelong education*, 40 (2), 155–169.

PNUD (2021). *Informe regional de desarrollo humano 2021. Atrapados: alta desigualdad y bajo crecimiento en América Latina y el Caribe*. <https://hdr.undp.org/system/files/documents/rhdrblac2021espdf.pdf> [Consultado el 7 de diciembre de 2022].

Quan-Haase, A., Mo, G. Y., y Wellman, B. (2017). Connected seniors: How older adults in East York exchange social support online and offline. *Information, Communication & Society*, 20(7), 967–998. <http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2017.1305428>

Reneland-Forsman, L. (2018). 'Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education*, 37(3), 333-344, DOI: 10.1080/02601370.2018.1473516

Rivoir, A. (2019) Personas mayores y tecnologías digitales. Revisión de antecedentes sobre las desigualdades en la apropiación. En Rivoir, A. y Morales, M.J. (coord.). *Tecnologías Digitales. Miradas críticas de la apropiación en América Latina*. Buenos Aires. CLACSO, 51-68.

Segato, R., Las Tesis. (2022). En torno a una nueva agenda feminista (y por qué el patriarcado se opondrá a ella). En *Hablemos de Desigualdad (Sin acostumbrarnos a ella)*. Siglo XXI, CLACSO, pp. 35-52.

SEGIB, OISS (2012). *La situación de los adultos mayores en la Comunidad Iberoamericana*. <https://oiss.org/v-informe-del-observatorio-sobre-adultos-mayores-situacion-de-salud-y-atencion-sanitaria-a-las-personas-adultas-mayores-en-la-region-iberoamericana>. [Consultado el 7 de diciembre de 2022].

SEGIB, OISS (2013). *II Informe. Observatorio sobre Adultos Mayores*. <https://iberoamericamayores.org/2021/08/24/ii-informe-del-observatorio-iberoamericano-sobre-personas-adultas-mayores/> [Consultado el 7 de diciembre de 2021].

SEGIB, OISS (2015). *III Informe Observatorio sobre Adultos Mayores*. <https://iberoamericamayores.org/2021/08/24/iii-informe-del-observatorio-iberoamericano-sobre-personas-adultas-mayores/> [Consultado el 7 de diciembre de 2021].

SEGIB, OISS (2016). *La seguridad económica de las personas adultas mayores en Iberoamérica. IV Informe del Observatorio sobre Adultos mayores*. [https://iberoamericamayores.org/wp-content/uploads/2021/08/IV\\_Informe\\_Ob.pdf](https://iberoamericamayores.org/wp-content/uploads/2021/08/IV_Informe_Ob.pdf). [Consultado e 7 de diciembre de 2022]

- SEGIB. OISS (2018). *V Informe del Observatorio sobre Adultos mayores. Situación de salud y atención sanitaria a las personas adultas mayores en la Región Iberoamericana*. <https://iberoamericamayores.org/2021/08/24/i-informe-del-observatorio-iberoamericano-sobre-personas-adultas-mayores/> [Consultado el 7 de diciembre de 2022].
- Sunkel y Ullmann (2019). *Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127\\_Sunkel.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127_Sunkel.pdf). [Consultado el 8 de diciembre de 2022].
- Tarditi, L., Yuni, J. y Urbano. C. (2022a). Brechas de edad y género en el aprendizaje de tecnologías digitales de personas mayores. *Contextos de Educación* (32) 12-24.
- Tarditi, L., Yuni, J. y Urbano. C. (2022b). Comparaciones intergeneracionales en los usos y motivos de uso de TIC en personas adultas mayores y de mediana edad en una ciudad argentina. *Revista Anales en Gerontología*, Vol. 14 (14). Agosto-diciembre.
- Tomasevsky, K. (2004). *Indicadores del derecho a la educación*. <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/indicadores-del-derecho-a-la-educacion.pdf>. [Consultado el 25 de enero de 2023]
- Tsatsou, P. (2021). Aging: The Two Faces of Janus in Digital Inclusion? *International Journal Communication*, 15, 21.
- UNESCO, CEPAL, UNICEF (2022). *La encrucijada de la educación en América Latina y el Caribe. Informe Regional de monitoreo ODS4-Educación 2030*. <https://www.unicef.org/lac/media/37786/file/La%20encrucijada%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe.pdf>. [Consultado el 13 de diciembre de 2022].
- Valdés y Rojas, S.; Pérez, E. (2015). *Capacitación y convivencia. Para romper el muro generacional*. 19. <https://iberoamericamayores.org/2015/03/24/boletin-n7-personas-adultas-mayores-y-nuevas-tecnologias/>
- Valenzuela, C; Rodriguez, F. y Oliveros, S. (2022). Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile. *Revista Palabra Clave*. Vol. 12 Num. 1 e-168. Octubre-marzo.
- Van Deursen, A. y Van Dijk, J. (2014). *Digital Skills: Unlocking the Information Society*. New York, Palgrave Macmillan.
- Xie, Bo. (2008). Multimodal computer-mediated communication and social support among older Chinese internet users. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(3), 728–750.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2016a). *Envejecer aprendiendo. Claves para un envejecimiento activo*. Córdoba (Argentina). Editorial Brujas. Encuentro Grupo Editor.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2016 b). *Navegando la brecha digital generacional: usos y apropiación de las TIC por adultos mayores de Argentina*. VII Convención Intercontinental de Psicología. La Habana. Cuba.



C/ Velázquez, 105  
28006 Madrid, España  
Tel.: +34 91 561 19 55  
Fax.: +34 91 561 17 47

[oiss.org](http://oiss.org)



C/ Bravo Murillo, 38  
28015 Madrid, España  
Tel.: +34 91 594 43 82

[oei.int](http://oei.int)

