

Numerosas asociaciones de Mayores reclaman acabar con la “brecha digital”* que sufren

36 asociaciones de mayores reclaman mejorar la relación entre las administraciones y personas mayores acabando con la “brecha digital”. Piden limitar la obligatoriedad de la cita previa y garantizar la atención presencial. Las Asociaciones, que en el caso de las de pensionistas, viudas y jubilados están presentes en 15 localidades de Bizkaia en las que viven 160.000 personas mayores de 65 años, emplazan a revisar las medidas que se han tomado por el COVID-19. También se les pide lleven a cabo las medidas necesarias para cerrar la brecha digital que existe y afecta especialmente a estas personas.

La reclamación de las asociaciones se ha hecho más evidente con los problemas en las citas para vacunación o las dificultades con la declaración de Hacienda

abordando las recomendaciones que hizo el Ararteko en noviembre pasado. La carta se ha enviado también a los grupos políticos representados en el Parlamento Vasco y en las Juntas de Bizkaia.



Como se expresa en el Manifiesto: “Tras años de avance social en el terreno de la accesibilidad de las personas con movilidad limitada, descubrimos ahora que hay otras limitaciones, las derivadas de la supresión o restricción de la atención presencial y la llamada brecha o exclusión digital, que en el caso de las personas mayores y vulnerables son especialmente discriminatorias”.

“(…) en la necesidad de recurrir a la cita previa en la mayoría de los casos; en la dificultad de encontrar hueco presencial; en

la obligación de recurrir a internet como única alternativa para pedir cita previa o presentar documentos, solicitudes o reclamaciones que a veces tienen plazos de presentación o prescripción, mediante páginas web de entidades distintas, códigos, contraseñas, un laberinto que en algunos casos hace desistir a la ciudadanía de sus derechos”.

La evaluación que se reclama, debe corregir las deficiencias que se expresan en el Manifiesto y en las recomendaciones del Ararteko. Ven necesario incrementar los medios humanos y materiales para que la atención sea mejor, más presencial, con mejor acceso a la información pública directa o por internet, no multiplicar las gestiones por falta de comunicación entre administraciones, etc. En resumen, que se facilite la relación administraciones y personas mayores y vulnerables.

*** Brecha digital:** se refiere a la diferencia en el acceso y los conocimientos para usar las nuevas tecnologías (internet, webs, programas informáticos,

Organizaciones adheridas al manifiesto:

Asociaciones/Federaciones de Bizkaia: Jubilados y Pensionistas Democracia, AJPD. Del Consejo de Personas Mayores de Bizkaia: Nagusiak- Federación de asociaciones, Hartu Emanak, Nagusilan y SECOT. Coordinadora de Pensionistas de Bizkaia, KPB.

Asociaciones locales: Amigos de los mayores. Bilbao. Jubilados Bego-Oña. Bilbao. Bidarte Vida Pensionistas. Bilbao. Escuela Hogar Sagrada Familia. Bilbao. Etxezuri-Indautxu Jubilados. Bilbao. Gure Astialdi. Bilbao. Lagun Zaharrak. Bilbao. San Trokaz Nagusien Elkartea. Abadiño. San Prudencio Nagusien. Matiena-Abadiño. JJ y Pensionistas Abusu. Arrigorriaga. Erreka Ortu Jubilados. Barakaldo. Errontegi Nagusiak, Barakaldo. La Siebe Lagun. Barakaldo. Jubilados Gurutze Lagun. Barakaldo. JJ. Pensionistas Etxatxu. Barakaldo. Club Jubilados Basoselai. Basauri. Esperanza Nagusien Elkartea. Elorrio. Jubilados Altzaga. Erandio. Sociedad Cultural Etxebarri Goikoa. Etxebarri. Urtealaia Getxoko Nagusien. Getxo. Goiuriko Ama. Iurreta. Gure Etxea 3ª Edad. Larrabetzu. Jubilados, viudas y Pensionistas, Sestao. Hogar de jubilados, Sopuerta. Gure Etxea, Ugao-Miraballes. Beti Lagunak, Urduliz.

Asociaciones cívicas: Federación de Asociaciones vecinales de Bilbao. ASOVESAN, Asociación de vecinos San Adrián, Bilbao. Asociación Familias de Cruces, Barakaldo. Asociación Emigrados sin fronteras, Bizkaia. Asociación Barrios por la convivencia, Bilbao. Asociación vecinos Sagarminaga, Bilbao.

Nuevas adhesiones: Gipuzkoako Eretiratu eta pentsiodunen elkartea, GEPE. Federación de Asociaciones Gipuzkoa, AGIJUPENS.

ASI VA EL RECORRIDO DEL MANIFIESTO PERSONAS MAYORES Y BRECHA DIGITAL

Bilbao, 5.5.21

36 asociaciones de personas mayores, jubiladas y pensionistas se han adherido, hasta el momento, al **Manifiesto de las personas mayores y vulnerables frente a la brecha y exclusión digital - Arrakala eta bazterketa digitalaren aurrean adinekoen eta kalteberen adierazpena**. Las Asociaciones adheridas, a las que se han sumado algunas asociaciones cívicas, incluyen a la Federación Nagusiak, AJPDemocracia y otras 4 asociaciones del Territorio Histórico de Bizkaia, tres de ellas miembros del Consejo de Personas Mayores de Bizkaia. Hasta 15 localidades diferentes que suman un censo de más de 160.000 mayores de sesenta y cinco años, están presentes por medio de las 26 asociaciones locales firmantes, aparte de la representatividad de las Asociaciones y Federaciones firmantes. Todo ello se ha llevado a cabo en escasos días y a pesar de las dificultades de comunicación por estar cerrados los Centros de Jubilados y Pensionistas. Es evidente que el malestar en relación con este tema es muy importante.

Hemos escrito cartas al:

Lehendakari, Diputado General, Alcalde de Bilbao, Alcaldesa de Barakaldo, Ararteko y Delegado del Gobierno en Euskadi. Se les ha enviado una carta y el manifiesto, a los responsables de la gestión de los distintos servicios públicos, así como a los grupos políticos del Parlamento Vasco y de la Juntas Generales de Bizkaia. En el caso del Delegado del Gobierno en Euskadi se ha hecho por su relación con la Seguridad Social, principalmente, y otros servicios de su competencia.

Respuestas hasta la fecha.

Hemos recibido respuesta de la Lehendakaritza comunicándonos que transmite el asunto a la Consejera de

Gobernanza Pública y autogobierno, Dña. Olatz Gara-mendi Landa. A día de este escrito sin comunicación por su parte.

Ararteko:

El Ararteko, Manuel Lezertua Rodríguez, también ha respondido agradeciendo la carta y Manifiesto, afirmando

que “entiende y comparte la preocupación que subyace a la iniciativa...” y nos informa que están trabajando en ese tema. También nos solicita que le informemos de las respuestas que las administraciones vascas den a la evaluación que solicitamos sobre el cumplimiento de las recomendaciones que el propio Ararteko hizo en noviembre. En la medida en que vayamos teniendo respuestas se informará.

Encuentro con el Diputado de Hacienda de Bizkaia. El motivo para él, el problema con la declaración de la renta del que se informa en otra noticia. Solo le ha interesado ese tema lo de la brecha digital, en general y especialmente de las personas mayores no lo considera de su incumbencia.

Nota de prensa

Tras el envío de la carta y Manifiesto, se mandó una nota de prensa a los medios de comunicación. La nota está en la web:

www.pensionistasdemocracia.org. SER Euskadi, El Correo, Berria y EITB y EIDiario.es han recogido información al respecto, hasta la fecha.

Próximas iniciativas

Aunque seguimos esperando respuestas de otras administraciones así como de la mayoría de grupos políticos para poder explicarles directamente qué demandamos en próximas fechas se plantearán nuevas iniciativas. Si la montaña no va...

LA HACIENDA FORAL MANTENDRÁ EL SISTEMA DE DECLARACION DE ESTE AÑO

Las asociaciones Nagusiak y AJPDemocracia nos hemos reunido el pasado lunes 3 de mayo con el Diputado Foral de Hacienda. A la reunión, además del Diputado José M.^a Iruarrizaga y el Director de Hacienda, responsable de la campaña de la Renta Iñaki Alonso, participan, Roberto Martínez, Presidente y Alfonso Sierra de Nagusiak y Juan M.^a León, Vicepresidente de AJPDemocracia. La reunión, para AJPDemocracia se inserta dentro del impulso del “Manifiesto contra la brecha digital de las personas mayores y vulnerables”.

Una vez hechas las presentaciones, Hacienda comienza haciendo una exposición del programa de la renta y datos del nº de borradores mandados, 600.000 y de las numerosas ruedas de prensa y entrevistas concedidas. Se quejan de que no siempre han sido bien entendidas o que quizás no han sabido explicarlo y se extrañaban de las críticas que se les habían hecho llegar que no entendían (¿). Se comenta que se les han remitido más quejas, no hay respuesta.

No a la asistencia presencial

Se les comunica que se ha preguntado por qué no mantener asistencia presencial como en años anteriores, a lo que han respondido que no habría atención presencial en las oficinas de la Hacienda foral. Ante las reclamacio-

nes formuladas, Hacienda afirma que “el programa ha venido para quedarse” que han invertido mucho tiempo y creen que es mejor que el anterior ya que han mandado 600.000 borradores con la “declaración hecha” (sic) y antes mandaban el 10% y que lo llevaban probando año y medio y no es una cosa improvisada.

Evaluación al final de la campaña

Ante la referencia a la ley de procedimiento administrativo que permite relacionarse con las administraciones por el canal que escoja el ciudadano, responden que está excluido lo relacionado con hacienda. Se insiste en los errores detectados por las asociaciones de mayores. Hacienda se reafirma en su postura y al final de la campaña harán una evaluación. SE comenta que las perso-

nas mayores de 60 años son más de 350.000, un alto porcentaje de la población, además del colectivo más afectado por la pandemia. Muchos viven solos y desprotegidos por quienes tienen la obligación de hacerlo. Se hace referencia a otros ámbitos como la atención primaria, las oficinas de atención de la S.S. y Tesorería, los bancos y Cajas y el cierre de oficinas y la limitación en días y horas. “En suma, que el colectivo acumula un fuerte cabreo y lo de la renta ha sido la puntilla”.

Teléfono de asistencia y una cita presencial “muy particular”

Para Hacienda los asuntos planteados que tienen que ver con la brecha digital no les atañen y que han hecho un esfuerzo, especialmente pensando en los mayores, creado un servicio de atención telefónica

para hacer la declaración con 200 personas atendiéndolo. Se les plantea que muchas personas mayores no son capaces de mantener una conversación larga por teléfono, y si se le piden datos, o claves enviadas etc. no serán capaces de facilitarlas. Ante esto responden que si es difícil la conversación telefónica se le propone una cita en las oficinas de Hacienda y se le envían los datos que tiene que aportar por carta siempre que sea una declaración de las consideradas normales, las complejas, como antes, se tienen que hacer con un gestor. El problema de que la gente se líe con los papeles a aportar que, además, muchas veces ellos ya los tienen, no se contempla.

El problema del BAK y los datos

Dan por hecho que teniendo el BAK cualquiera puede acceder al programa de RENTA con su DNI y una vez dentro puede a cualquier borrador de declaración con la clave de autorización. Obvian que para ello hay que tener el BAK y es muy difícil y complejo conseguirlo para muchísimas personas mayores, se le transmite, y que parece que está más bien pensando para las gestorías. Así mismo se les recuerda que la Hacienda Foral debía de facilitar todos los datos que tienen en su poder, económicos y de filiación que con este método hay que incluirlos de forma manual para obtener las deducciones. Así como está crea una seria duda en el contribuyente sobre la intencionalidad de Hacienda. Les recuerda Juan M.^a que la ley de procedimiento administrativo obliga en su Art. 28: “ Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentran en poder de la administración. No hay respuesta a esto.

Afirman que se pueden pedir los datos del borrador por teléfono y los enviarían por correo, o por mail en PDF y

también se puede pedir la copia de la Declaración una vez enviada.

Resoluciones

Hacienda recuerda que se han enviado los 600.000 borradores, con todos los resultados y que los de Devolver, no tiene que hacer nada si están conformes y se les devuelve de forma automática y que también han mandado las notificaciones de los que no tienen obligación de tributar. De

nuevo se les transmite que sería deseable que enviaran los borradores confeccionados, con la nota de que no tienen obligación de presentarlos. No lo harían aquellos a quienes les resulte a pagar, pero aquellos a quienes les salga a devolver sí podrían reclamar. Se comenta que están enviados lo más fácil para que nadie reclame la devolución a lo que tampoco



hay respuesta.

Se plantea por AJDemocracia que por qué no pueden convivir los dos sistemas durante un tiempo, y que cada contribuyente escoja. Lo ven imposible porque dicen crearía mucha duplicidad de borradores enviados y más confusión”.

Una reflexión final

“Dado que la Renta es una obligación personal, debiéramos ser los contribuyentes, los que escogieramos la forma de tributar. Yo me siento un poco defraudado por las respuestas ante el cúmulo de dificultades demostradas por el nuevo sistema para las personas mayores, pero no solo para ellas. Íbamos con unas ciertas expectativas que se frustraron sin atender a nuestros argumentos. El nuevo sistema, ya viene cerrado, no hemos conseguido introducir ninguna de nuestras sugerencias y/o peticiones. No estamos en contra de las nuevas tecnologías, que han venido para quedarse, sino del aprovechamiento de las mismas por todos los estamentos y empresas en beneficio propio, sin tener en cuenta la brecha digital que produce en las personas mayores y que muchas, no van a ser capaces de superar. Es penoso, recibir en las Asociaciones a gente angustiada y pidiendo ayuda, con las cartas enviadas por Hacienda sin poder ayudarles. Antes las declaraciones se hacían en sindicatos y Asociaciones por personal voluntario...”

Juan M.^a León Ajuria. Vicepresidente AJPDemocracia

MANIFIESTO DE LAS PERSONAS MAYORES Y VULNERABLES FRENTE A LA BRECHA Y EXCLUSIÓN DIGITAL

Pedimos una auditoría en las administraciones sobre el cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko para el acceso a los servicios públicos en la pandemia del covid-19.

Pedimos una auditoría en las administraciones sobre el cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko para el acceso a los servicios públicos en la pandemia del covid-19.

La crisis sanitaria producida por la pandemia del COVID-19 ha puesto en cuestión el modelo de relación de la ciudadanía con los servicios públicos, sean estos de titularidad privada o pública, con consecuencias especialmente virulentas en el caso de las personas mayores y vulnerables.

En los servicios privados destaca el caso de la banca que lleva años derivando costes a sus usuarios/as cerrando oficinas y cajeros, aminorando el personal de atención, restringiendo horarios y servicios, y **abocándonos** a relacionarnos mediante transacciones telemáticas que además nos cobran. Es sangrante ver durante la pandemia a personas ancianas y con problemas de movilidad haciendo cola ante las oficinas porque carecen de los medios y/o capacidad funcional para acceder a esos servicios vía internet.

Pero otro tanto puede decirse de los servicios de titularidad pública que pagamos todas/os. Tras años de avance social en el terreno de la accesibilidad de las personas con movilidad limitada, descubrimos ahora que hay otras limitaciones, las derivadas de la supresión o restricción de la atención presencial y la llamada brecha o exclusión digital, que en el caso de las personas mayores y vulnerables son especialmente discriminatorias.

Ello se manifiesta en la necesidad de recurrir a la cita previa en la mayoría de los casos; en la dificultad de encontrar hueco presencial; en la obligación de recurrir a internet como única alternativa para pedir cita previa o presentar documentos, solicitudes o reclamaciones que a veces tienen plazos de presentación o prescripción, mediante páginas web de entidades distintas, códigos, contraseñas, un laberinto que en algunos casos hace desistir a la ciudadanía de sus derechos.

No podemos obviar, por su especial gravedad, la limitación de la asistencia médica presencial en los centros de atención primaria, así como el consiguiente retraso en los controles, tratamientos y asistencia a especialistas, lo que está generando males paralelos a los provocados por la pandemia.

Tras las numerosas quejas y denuncias elevadas al Ararteko durante la crisis sanitaria, esa institución ha elaborado un extenso y apabullante informe y una Recomendación General, de noviembre de 2020, sobre medidas a adoptar contra la exclusión digital, medidas que hacemos nuestras. Queremos resaltar que el Ararteko considera que la administración puede estar incluso vulnerando preceptos de la Ley de Procedimiento Administrativo Común 39/2015 y del Decreto del Gobierno Vasco 55/2020, en lo relativo a la obligación de cita previa, al hecho de que los/as interesados/as no estén obligados a comunicarse con la administración mediante medios electrónicos y a su derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la misma, lo que nos parece de una gravedad lacerante. Pero creemos que las administraciones deben ir más allá en la situación de emergencia que vivimos, es decir, que deben no solo corregir las disfunciones actuales sino mejorar la relación permanente de los servicios públicos con la ciudadanía.

Por todo ello, las personas mayores y vulnerables PEDIMOS:

Se haga una evaluación o auditoría en todas las administraciones sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones llevadas a cabo por el Ararteko en su documento 4/2020 de noviembre y que al llevar a cabo esa auditoría se tengan en cuenta las siguientes reclamaciones:

- 1) Garantía de atención presencial en todos los servicios públicos, sustancialmente en el ámbito sanitario, revertiendo el paulatino cierre de centros de salud, servicios y oficinas en barrios y pueblos de nuestra comunidad.
- 2) Extensión de la atención telefónica, tanto en lo que respecta al número de líneas como de horario, principalmente en momentos de emergencia, así como su gratuidad.
- 3) Reforzamiento de la atención presencial y telefónica mediante recursos humanos suficientes y apropiados

y medios alternativos, incluso de atención domiciliaria en casos de emergencia como la que vivimos, que concilien las necesidades de atención personalizada y los derechos a la salud de los y las profesionales que les asisten.

4) Asegurar el acceso a la información pública y a una orientación adecuada que permita el efectivo ejercicio de los derechos y disfrute de los servicios públicos. Teniendo en cuenta que en ningún caso pueda excluirse a las personas que no disponen de recursos tecnológicos o capacidad funcional para su uso, por lo que se deberán prever canales informativos de carácter alternativo adaptados a las situaciones derivadas de la exclusión digital.

5) Desarrollo de una estrategia de implantación progresiva de medios telemáticos entre las personas mayores y vulnerables, que debe incluir ayudas para su adquisición, formación, mantenimiento técnico, acceso a Wifi libre y asistencia permanente. Su desarrollo debe ser complementario, nunca sustituto de la obligada atención presencial, y tener un diseño asequible y adecuado, que permita el acceso progresivo de la totalidad de los ciudadanos.

6) Limitar la obligación de la cita previa, siendo esta solo una opción complementaria que podrá solicitarse presencialmente o por medios telemáticos.

7) La apertura de ventanillas de registro único en todas las oficinas y páginas web de las administraciones que, sin cita previa, garanticen la presentación en plazo de cualquier documento o solicitud, así como de su remisión y entrada en la entidad que corresponda.

8) Que ninguna administración pueda exigir la presentación de documentos que obren en poder de esa u otra administración o entidad, garantizándolo mediante cruce de datos y medidas alternativas de interoperabilidad entre las mismas.

9) La promoción de aplicaciones telemáticas que, mediante el cruce de datos entre distintos organismos y administraciones, hagan posible el trámite de oficio de prestaciones, principalmente de aquellas que desarrollan derechos de emergencia social.

2021

POR UNOS SERVICIOS PÚBLICOS NO DISCRIMINATORIOS

Limitar la obligatoriedad de la cita previa

Garantía de atención presencial

Ventanillas de registro único

No al cierre de centros de atención primaria y oficinas de servicios públicos

Dotación de plantillas suficientes y atención telefónica gratuita

Trámite de oficio de las prestaciones de emergencia social

MANIFIESTO DE LAS PERSONAS MAYORES Y VULNERABLES FRENTE A LA BRECHA Y EXCLUSIÓN DIGITAL

Compartimos el contenido del presente documento y su traslado a las administraciones y a los representantes políticos de las distintas instituciones.

Asociación

Localidad

Telefono

Email..... @.....

..... / / de 2021ko

Firma y/o sello

(con enviar por email o WhatsApp estar de acuerdo es suficiente)

Enviar a: ajpd.bizkaia@gmail.com , WhatsApp: 688757014 o nagusiak@nagusiak.org