

Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Ciudad de México a 12 de septiembre de 2023.

COMUNICADO

DGDDH/243/2023

CNDH presenta *Diagnóstico para la Inclusión Digital de las Personas Mayores en los Servicios Financieros*

En el Senado de la República, la presidenta Rosario Piedra Ibarra señaló que dicho documentó permite identificar las necesidades de las personas adultas mayores en el uso de servicios financieros, bancarios, tecnológicos y digitales

Al reconocer que actualmente muchas personas adultas mayores carecen de herramientas como computadoras, teléfonos o tabletas para realizar el pago de servicios públicos, hacer transferencias bancarias y realizar otros trámites de gobierno, la Presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), Rosario Piedra Ibarra, llamó a implementar políticas inclusivas y accesibles, pues se han generado brechas profundas en este grupo etario, que se traducen en mayor desigualdad y, por ende, mayor discriminación.

En el marco de la presentación del *Diagnóstico para la Inclusión Digital de las Personas Mayores en los Servicios Financieros*, realizado por este organismo autónomo, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), el Banco del Bienestar, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) y la Asociación de Bancos de México, entre otras instituciones, explicó que dicho documento tiene como propósito saber cómo es que las personas mayores viven la era de la tecnología, la información y la comunicación, así como identificar sus necesidades en el uso de servicios financieros, bancarios, tecnológicos y digitales.

En el Senado de la República, la presidenta de la CNDH dijo que con frecuencia las personas mayores no son activas tecnológicas como las nuevas generaciones o no tuvieron la oportunidad de cursar estudios de educación básica y, por su edad, presentan cierta limitación en su movilidad, además de que son más susceptibles de vivir en condiciones de pobreza y mayor desventaja, por lo que es necesario tejer políticas públicas en su favor, tomando en consideración la naturaleza y magnitud de las necesidades identificadas en materia de inclusión digital y educación financiera.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Acompañada por Ana Lilia Rivera Rivera, presidenta de la Mesa Directiva del Senado, Nestora Salgado García, secretaria de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara Alta y personas representantes de las instituciones que participaron en la elaboración del Diagnóstico, expresó que la estadística e instrumentos de medición de las ciencias sociales permite acercarnos a conocer las condiciones de vida de las personas y organizar dicha información para tomar mejores decisiones e impulsar acciones defensa, protección, promoción y divulgación de sus derechos humanos, por lo que el documento busca sentar las bases para la construcción de un entorno digital inclusivo para todas las personas mayores.

Recordó que datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señalan que la esperanza de vida de las y los mexicanos se ha incrementado de manera significativa, lo que es reflejo de un mejor desarrollo tanto económico como social, pero lo cierto es que la realidad es más compleja, sobre todo si se toma en consideración que, según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), para el segundo trimestre de 2022 residían en México 17 millones 958 mil 707 personas de 60 años y más, lo que representa 14 por ciento de la población total del país.

Por su parte, Ana Lilia Rivera Rivera reconoció que el mundo se acelera en la concepción de nuevos derechos, como el decálogo de derechos digitales y la urgencia de regular la inteligencia artificial, la biotecnología y la tecnología aeroespacial, por lo que considerar a los adultos mayores en ejercicio de sus derechos financieros y tecnológicos es un tema vital, ya que, afirmó, la tecnología nos alcanzó y nos rebasó; al tiempo de resaltar que en México tenemos un programa de ejemplo mundial que atiende directamente a las personas adultas mayores, el cual debe seguir avanzando para que este sector de la población sea incorporado, con respeto a sus derechos fundamentales, en el uso de tecnología aplicada a los servicios financieros.

La senadora Nestora Salgado García subrayó que el Senado ha trabajado muy de la mano con la CNDH en temas sensibles y en esta institución ha encontrado apoyo, calidez, por lo que el Diagnóstico es parte de una serie de esfuerzos para visibilizar a las personas adultas mayores, el cual se debería replicar en todos los estados y enfatizó la necesidad de generar acciones en su favor y que tengan acceso a los servicios bancarios digitales, porque en muchos lugares esto es muy difícil, además de que suelen ser víctimas de asaltos, extorsiones y violaciones a sus derechos humanos.

En su oportunidad, María del Rocío García Pérez, subsecretaría del Bienestar, afirmó que para lograr la inclusión de las personas adultas mayores deben atenderse factores como las dificultades de traslado y de conocimiento digital, por lo que anunció que en las sucursales del Banco del Bienestar habrá servidores de la nación que ayudarán a las personas mayores y a los usuarios en general para orientarlos en el manejo de los cajeros y que puedan utilizar de la mejor manera estos servicios.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Mario Arias Hernández de la Garza, coordinador del Comité de Atención a Personas Usuarias de la Banca, de la Asociación de Bancos de México, consideró muy importante este estudio pues contiene información precisa y reciente que permitirá satisfacer las necesidades de este sector tan importante, además de que ofrece datos que permiten un ejercicio de introspección sobre qué estamos haciendo, dónde estamos y qué debemos hacer para mejorar a nuestros servicios.

Ana Rosa Arias Montes, Coordinadora de Gerontología del Instituto del Envejecimiento Digno de la CDMX, dijo que el estudio ayuda a visibilizar los derechos de las personas mayores, en un tema eje que es la inclusión digital, respecto a la importancia de disminuir la brecha que existe entre las personas mayores, las redes sociales y las nuevas formas de comunicación, para que no sean víctimas de violaciones de sus derechos, ya que las tecnologías no sólo sirven para ayudar en una situación financiera, sino también para apoyar la comunicación de estas personas con sus familias.

Gloria Tokunaga Castañeda, directora general de Profesionalización de la Asistencia Social del Sistema Nacional DIF, celebró que se hable en el Senado de mejorar las condiciones para la autonomía de las personas adultas mayores, al tiempo que subrayó la necesidad de tener estudios actualizados sobre los contextos y problemáticas que vive este sector y llamó a conocer, analizar y difundir los resultados del Diagnóstico pues el reto es cerrar la brecha tecnológica y atenuar el enfrentamiento que viven las personas adultas con las nuevas tecnologías y, de manera particular, las aplicadas a los servicios bancarios y financieros para que accedan a ellas de la manera más sencilla posible.

Por último, Wilfrido Perea Curiel, director general de Educación Financiera de la CONDUSEF, dijo que esa institución se sumó a la iniciativa del Diagnóstico, a partir de que la CNDH proporcionó información detallada de las vejaciones y violaciones a derechos que sufre este sector de la población en relación con los servicios financieros, por lo que, agregó, se activó en la Comisión una alerta para actuar de forma inmediata y la elaboración de la Cartilla de los Derechos Financieros de las Personas Adultas Mayores generó una gran expectativa, pues ha sido una guía importante para avanzar en el diseño de políticas públicas específicas y bien enfocadas en esta materia.

En el evento también estuvo presente, el secretario ejecutivo de la CNDH, Francisco Estrada Correa.

El *Diagnóstico para la Inclusión Digital de las Personas Mayores en los Servicios Financieros* se encuentra disponible en la página web cndh.org.mx.

¡Defendemos al pueblo!