

ACCESIBILIDAD DIGITAL PARA PERSONAS MAYORES

PORTALES BANCARIOS

Instituto de Género
y promoción de la igualdad



Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba
MARIO A. DECARA

Instituto de Género y Promoción de la Igualdad
Directora
PATRICIA CALANDÍN

INSTITUTO DE GÉNERO Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

Coordinación:
Luis Arévalo

Francisco Toledo

Emilia Alvarez

Penélope Gatti

Celeste Calderón

Micaela Turletti

Gustavo Villán

Fabiana Gutierrez

Yanina Ceballos

Índice

<i>I. Introducción</i>	3
<i>II. Acerca de la Accesibilidad Digital en Personas Mayores</i>	4
<i>III. Accesibilidad digital y manejo de tecnología en Personas Mayores</i>	7
<i>IV. Relevamiento en páginas y portales web de entidades bancarias</i>	9
<i>V. Consideraciones y sugerencias para una mayor y mejor accesibilidad</i>	14
<i>VI. Bibliografía consultada</i>	16

Introducción

El Defensor del Pueblo de la provincia de Córdoba, en su función de promoción y defensa de los Derechos Humanos, con la mirada puesta en torno al ejercicio de los derechos de la ciudadanía cordobesa realizó, a través del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, el informe *“Personas Mayores. Vivencias y dificultades en pandemia”* de reciente publicación. Del mismo surge el impacto del contexto actual en esta población, en relación a los desafíos y dificultades que se presentaron en el acceso a los derechos de salud, autonomía, inclusión social y participación comunitaria.

Del informe, se desprende como característica central, el escaso vínculo que tienen las personas mayores con las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs).

Todo ello en un contexto donde las mediaciones virtuales y digitales ocupan un lugar preponderante en la vida cotidiana de las personas en general, y de especial modo, en el segmento poblacional de las personas mayores, en quienes se observa un mayor condicionamiento en sus posibilidades de autonomía e inserción en la sociedad.

Por esta razón, el Defensor del Pueblo exhorta a la sociedad en su conjunto y a las instituciones públicas y privadas en particular, a reflexionar activamente en torno a la accesibilidad digital de las personas mayores, con el propósito de promover y garantizar una igualdad en el derecho de acceso al conocimiento y recursos del mundo digital, que permitan reducir las brechas tecnológicas y generacionales entre los distintos grupos y poblaciones de la sociedad.

En el presente informe, se consideran los datos e información sobre conectividad, acceso a dispositivos tecnológicos y manejo de nuevas tecnologías extraídos del estudio a personas mayores (agosto 2021) y se presentan resultados del relevamiento de accesibilidad digital realizado en páginas web de entidades bancarias que cuentan con una sucursal en la Ciudad de Córdoba.

El objetivo de este informe es observar la accesibilidad de las páginas web de los bancos e identificar las dificultades y obstáculos que se le presentan a las personas mayores a la hora de realizar trámites, operaciones y gestiones de los recursos económicos bancarizados; con el fin de que esta información se constituya en una mirada diagnóstica que contribuya a la implementación de acciones tendientes a propiciar, de manera simple y segura, una mayor y mejor accesibilidad digital de esta población.

Acerca de la Accesibilidad Digital en Personas Mayores

Desde hace años, y con mayor impacto en el momento actual de pandemia, las nuevas tecnologías de la información y comunicación son herramientas fundamentales para el funcionamiento de las sociedades, lo que ha llevado cada vez más a las personas a adaptarse al uso de las TICs para desarrollar sus actividades cotidianas. Hoy, tomar clases, sacar turnos médicos, interactuar con otras personas, hacer trámites bancarios, entretenerse, etc., son prácticas que vienen transcurriendo en gran medida a través de entornos virtuales y medios digitales, y frente a esta realidad, muchas personas mayores constituyen una de las poblaciones más rezagadas para la inclusión al mundo digital.

Distintos estudios e investigaciones muestran que en la actualidad, existe una gran brecha digital entre las personas jóvenes, que nacieron y crecieron a la par de internet y pueden manejarla con mayor facilidad y fluidez, y algunos grupos etarios, especialmente las personas mayores, para quienes las nuevas tecnologías han constituido todo un territorio novedoso, lo que ha significado una tardía inserción de este sector poblacional. El acceso al mundo digital y virtual comporta brechas en claves generacionales y sociales entre los distintos grupos y sectores de la sociedad, por lo que se hace necesario repensar las diversas posibilidades y limitaciones que tienen las personas en relación a la disponibilidad, uso y manejo de las TICs.

En este sentido, se reconoce que las personas mayores se encuentran con distintas barreras que obstaculizan su derecho a la accesibilidad del mundo digital. Algunas tienen que ver con disminuciones funcionales propias de la edad, como la pérdida de la visión o de sus habilidades motrices, los escasos conocimientos para manejarse en entornos digitales, y otras situaciones que están directamente relacionadas con el funcionamiento de las nuevas tecnologías y el uso de internet. Un ejemplo son las páginas web, cuyo exceso de información y funciones generan distracción, como así también los estilos o formatos modernos que no contemplan las dificultades de percepción, ocasionando dificultades para la accesibilidad de las personas mayores.

Por ello, resulta un desafío ineludible pensar en términos de accesibilidad digital en el mundo actual, especialmente en las poblaciones con mayores desventajas, entre ellas las personas mayores. La **accesibilidad** comprende no sólo al acceso a la conectividad y a los dispositivos tecnológicos (computadoras, celulares) sino además contemplar el carácter cualitativo de la vinculación de las personas con la tecnología, es decir, reconocer los

capitales y saberes que cuentan y que son también condición necesaria para la accesibilidad digital. En este sentido, favorecer la inclusión digital de las personas mayores supone, por un lado, garantizar su acceso reconociendo sus limitaciones pero también sus potencialidades para manejarse en estos entornos, y por otro, exige examinar cuán accesibles son los medios y herramientas digitales para las personas mayores.

De este modo, lo accesible pasa a ser “más amigable” en la medida que facilita el manejo de las TICs para resolver funciones que incluyan las posibilidades de todos los grupos sociales. Por eso, el diseño y programación de plataformas, dispositivos, sitios web, resultan una pieza clave para promover la accesibilidad digital de las personas mayores.

En virtud de ello, se sugiere que las páginas web deben ser cómodas, seguras y fáciles de usar; aunque si bien existen diferentes “pautas” para hacer de internet un sitio accesible, la gran mayoría no están enfocadas hacia personas mayores. El tamaño de la fuente, los colores, el lenguaje utilizado, la programación de las funciones de navegación, entre otros elementos que componen los sitios web, pueden significar más obstáculos o barreras, que herramientas que faciliten el uso de las personas mayores.

Por ello especialistas, investigadores y expertos en el tema, recomiendan una serie de parámetros de accesibilidad digital para afrontar el desafío de la inclusión digital de las personas mayores en los sitios web. En su mayoría, los aportes coinciden en los siguientes puntos para el diseño de páginas web segura y accesibles:

➤ Accesibilidad visual:

- Contraste de colores, fondo claro con letras en color oscuro.
- Tamaño de letra mediano o grande
- Diseño gráfico fijo, sin movimientos visuales que distraigan la atención
- Uso de íconos visibles preferentemente en diseño 3D

➤ Accesibilidad motora:

- Ejecución de las acciones simples, directas (no simultáneas) dentro de la misma interfaz.
- Funciones por comandos táctiles acordes a las capacidades motrices, o en su defecto por comando de voz.

➤ Accesibilidad cognitiva / usabilidad:

- Utilización de textos concisos, claros y explicativos.
- Descripción escrita del menú e iconos que indiquen su acción.

- Comprobación de acciones realizadas mediante preguntas de confirmación.
- Inclusión de asistencia o ayuda en línea para dudas o consultas momentáneas.

Para asegurar condiciones de accesibilidad digital en las personas mayores, es necesario considerar sus capacidades y las barreras y/o posibilidades que presentan las herramientas digitales y sitios web. El vínculo de esta población con las nuevas tecnologías, no puede abordarse solamente en términos de una tardía inserción o escasa familiarización con estas herramientas, sino además de un mundo y mercado digital que ha sido distante y poco inclusivo con este grupo social.

A la luz de los cambios y exigencias de la realidad actual, la accesibilidad digital se ha vuelto una condición ineludible para la gestión de la vida cotidiana y las personas mayores no deben ser la excepción de la inclusión. Por ello, los organismos estatales, entidades bancarias, instituciones sociales, deben adoptar de manera prioritaria medidas y herramientas que fortalezcan las prácticas de accesibilidad y usabilidad digital de las personas mayores.

En América Latina la *brecha digital* entre las personas de más de 60 años y otros grupos etarios; muestra una desigualdad en el acceso y uso de Internet entre las generaciones, que no sólo es de carácter tecnológico, sino también social, y que se interrelaciona con otros factores, como los recursos económicos, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, las aptitudes y el bagaje cultural y lingüístico. Los distintos grados de interacción con las tecnologías se relacionan con la llamada *segunda brecha digital*, que afecta el tipo de uso, (intensidad y variedad) y se encuentra determinada por el acceso de las personas a una computadora y a Internet, y sus aptitudes para usar estas herramientas.

A ello se agrega que la pandemia ha generado un contexto propicio para que crezcan los intentos de engaños o estafas virtuales aprovechando el desconocimiento de las personas mayores acerca del uso de internet. En un reciente estudio realizado por el Defensor del Pueblo "*Derechos de las personas mayores: accesibilidad, barreras y desafíos en el segundo año de pandemia*", un número significativo de personas reconoció haber recibido llamadas de supuestas entidades bancarias para ofrecer cambio de billetes o gestión de distintos trámites. Esto da cuenta de la situación de vulnerabilidad a la que se exponen las personas mayores a la hora de utilizar internet o realizar gestiones bancarias vía canales no presenciales.

Accesibilidad digital y manejo de tecnología en Personas Mayores

El uso de las tecnologías digitales resulta un elemento esencial para el funcionamiento de la sociedad, principalmente durante la pandemia, tanto para las actividades productivas y educativas, como también para la atención de la salud, el mantenimiento de los vínculos socioafectivos y para el disfrute, la recreación y el entretenimiento. Esta creciente expansión de la virtualidad, sin embargo, pone en evidencia desigualdades que existen en las posibilidades de acceso a la conectividad, la posesión de dispositivos y manejo de las tecnologías, particularmente en las personas mayores.

El informe “Personas Mayores: vivencias y dificultades en Pandemia” del 2021, muestra entre sus principales dimensiones de análisis las condiciones de accesibilidad de esta población al mundo digital y las nuevas tecnologías de información y comunicación. Entre los datos obtenidos, se describen la disponibilidad de recursos tecnológicos de las personas mayores, el acceso a conectividad, los conocimientos sobre el uso de tecnologías y las utilidades sociales que emplean las personas mayores a través del manejo de la tecnología.

Un primer aspecto a tener en cuenta es el acceso a los servicios de comunicación y/o información que disponen en el hogar, debido a que los servicios de telefonía e internet están presentes solo en el 57,6% de los hogares dónde viven las personas mayores, mientras que la mitad restante no tiene acceso.

Asimismo al caracterizar el acceso a dispositivos tecnológicos, es decir, los equipamientos con los que cuentan las personas mayores en el hogar, un 80,1% cuenta con un celular, dependiendo de este dispositivo la conectividad y accesibilidad de la navegación por internet.

Estos datos cobran relevancia si se tienen en cuenta las disminuciones funcionales de las personas mayores relacionadas con su edad cronológica, con la consecuente limitación de sus capacidades físicas, motrices, de visión, audición o cognitivas, conllevando a algún tipo de disminución funcional para desenvolverse en entornos digitales. Esto sumado a que el dispositivo tecnológico principal con el que cuentan, es un teléfono celular como se mencionó en el párrafo anterior, dónde las posibilidades visuales y de manipulación del mismo son más limitadas ocasionando dificultades en su utilización.

Otro aspecto consultado fue la adquisición de dispositivos durante la pandemia, dado la creciente virtualización de diversas actividades en la vida cotidiana. Sin embargo, se observó que sólo un 10,3% de personas mayores realizaron, desde el inicio de la pandemia,

algún tipo de inversión relacionada a la tecnología, principalmente para la compra de celulares. Es decir, para esta población la pandemia no se tradujo en una amplia inversión sobre el equipamiento tecnológico.

Por otra parte, al considerar la accesibilidad al mundo digital de esta población es necesario también tener en cuenta los saberes para poder utilizar estos dispositivos, ya que la capacidad intelectual y los conocimientos tecnológicos influyen en la decisión de utilizarlos, transformándose en uno de los aspectos más importantes que hacen a la autonomía, autovalidez y participación social de las personas mayores.

En este sentido, al indagar sobre el manejo de la tecnología de las personas mayores se muestra que **las operaciones más utilizadas se relacionan con la comunicación e interacción con otros (mensajes, llamadas o videollamadas), y que el manejo para otro tipo de actividades resulta más limitado, como por ejemplo realizar trámites (21,2%), compras online (8,3%), gestiones bancarias (11,9%), entre otros.** Es decir, a medida que estas operaciones comienzan a complejizarse, las posibilidades de desarrollarlas y/o resolverlas autónomamente disminuyen.

En el contexto actual desarrollar el uso y manejo de las operaciones digitales se ha transformado en habilidades necesarias para resolver múltiples aspectos de la vida cotidiana, no solo para gestiones que tengan que ver con la salud o administrativas, sino también para mantener los vínculos afectivos. El poder resolver estas necesidades requiere de poseer conocimientos, o de contar con personas que puedan ayudarles, enseñarles y/o acompañarles en el proceso.

Al indagar se observa que **más de la mitad de las personas entrevistadas, un 61,6%, cuenta con la ayuda de un familiar adulto para resolver asuntos que requieren el uso de la tecnología digital.** Sin embargo un 10,3% de las personas mayores encuestadas manifestaron no contar con una persona que pueda brindarles ayuda para realizar este tipo de funciones, es decir **1 de cada 10 adultos/as mayores, requiere de asistencia en el uso de la tecnología digital y actualmente no cuenta con alguien que lo ayude.**

Estos datos llevan a concluir, sobre la necesidad de implementar parámetros de accesibilidad en las páginas web, específicamente, en aquellos sitios de mayor uso por parte de los adultos mayores, como bancos, salud, ocio, entre otros, para ser utilizados en forma simple, sencilla, segura y eficaz.

Relevamiento en páginas y portales web de entidades bancarias

En la actualidad las entidades bancarias prestan varios servicios a través de sus páginas web. Sin embargo, la mayoría de los adultos mayores se encuentran con barreras al momento de realizar actividades relacionadas con el manejo de sus recursos económicos bancarizados, jubilación, turnos o consultas.

Por estas razones, se realizó un relevamiento en portales web de páginas bancarias para conocer aquellas entidades que cuentan con sitios o canales específicos destinados a esta población, que facilite su accesibilidad y usabilidad para la realización de trámites y operaciones por vías digitales. De manera específica, se observó los bancos que cuenten con una opción para “personas mayores” o “jubilados” en sus canales electrónicos y virtuales, que se adapte a las necesidades de esta población, y en qué medidas los bancos cuentan con parámetros de accesibilidad digital para esta población.

En total se relevaron 23 sitios web de entidades bancarias con sucursales en la ciudad de Córdoba actualmente. De esas entidades, 5 pertenecen al sector estatal, y las 18 restantes, al ámbito privado. A continuación se detallan las mismas:

- Bancos Estatales:
 - Banco Nación
 - Banco de la Provincia de Córdoba
 - Banco Santiago del Estero
 - Banco Santa Fe
 - Banco Ciudad
- Bancos Privados:
 - Banco Credicoop
 - Banco Macro
 - Banco Comafi
 - Banco BBVA Francés
 - Banco Supervielle
 - Banco Santander Río
 - Banco Patagonia
 - Banco Columbia
 - Banco Galicia
 - Nuevo Banco Industrial Azul
 - Banco Roela
 - Banco Itaú
 - Banco Julio
 - Banco Hipotecario
 - Banco HSBC

- Banco ICBC
- Banco de Comercio Exterior
- Banco Dino SA

Las siguientes variables serán utilizadas para determinar parámetros de accesibilidad:

➤ Accesibilidad visual:

- Contraste de colores, fondo claro con letras en color oscuro.
- Tamaño de letra mediano o grande
- Diseño gráfico fijo, sin movimientos visuales que distraigan la atención
- Uso de íconos visibles preferentemente en diseño 3D

➤ Accesibilidad motora:

- Ejecución de las acciones simples, directas (no simultáneas) dentro de la misma interfaz.
- Funciones por comandos táctiles acordes a las capacidades motrices, o en su defecto por comando de voz.

➤ Accesibilidad cognitiva / usabilidad:

- Utilización de textos concisos, claros y explicativos.
- Descripción escrita del menú e iconos que indiquen su acción.
- Comprobación de acciones realizadas mediante preguntas de confirmación.
- Inclusión de asistencia o ayuda en línea para dudas o consultas momentáneas.

A continuación se describe en qué medida las entidades bancarias, de un total de 23 relevadas, cumplen con los indicadores de accesibilidad mencionados anteriormente.

Tabla 1: Cantidad de entidades bancarias que cumplen parámetros de accesibilidad

Parámetros de accesibilidad	Accesibilidad visual	Accesibilidad Motora	Accesibilidad Cognitiva	Tutorial	Asistente en línea	Capacitación Digital	Créditos para adquisición dispositivos tecnológicos
Bancos (del total de 23)	6	5	5	12	6	3	1
Porcentaje	26%	21,7%	21,7%	52,1%	26%	13%	4,3%

Los parámetros de accesibilidad mencionados en la Tabla N° 1, expresan diversas dimensiones de acceso o uso de recursos digitales por parte de personas mayores para la realización de trámites o gestiones bancarias vía canales web. Sobre ello, se observan aquellos criterios que cumplen las entidades bancarias en el diseño de sus páginas web, por lo cuál, los datos muestran en qué proporción se garantizan cada parámetro de accesibilidad.

A partir de ello, se observó que el 25% de las entidades bancarias cumplen con parámetros mínimos de accesibilidad, es decir de accesibilidad visual, motora o cognitiva.

La herramienta de **tutoriales** está destinada a aquellos usuarios/as que se les presentan dudas o inconvenientes durante el proceso de realización de trámites. En este sentido, más de la mitad de las entidades disponen de esta herramienta en sus páginas web, aunque no específicamente pensadas y diseñadas para las personas mayores sino para clientes o usuarios/as en general.

Además, un 26% de los bancos, disponen de un **canal de asistencia o consulta en línea**, a través de un sistema automático de mensajería, o en el menor de los casos un número telefónico de WhatsApp para interactuar con la entidad.

Finalmente, son escasas las entidades que ofrecen programas de créditos para la adquisición de dispositivos tecnológicos destinados a jubilados o personas mayores (sólo se identificó una sola entidad), y aquellas que promueven instancias de capacitación o alfabetización digital, sólo 3 de 23 bancos.

Por otro lado, como se indica en la Tabla N° 2, se clasificaron las entidades bancarias en base al conjunto de indicadores de accesibilidad que cumplimentan en sus páginas web. Para ello, se consideran cuatro categorías de accesibilidad:

- *Nula accesibilidad*: No cumplen ningún indicador
- *Baja accesibilidad*: Cumplen 1 o 2 indicadores
- *Mediana accesibilidad*: cumplen 3, 4 o 5 indicadores
- *Alta Accesibilidad*: cumplen 6 o 7 indicadores

Tabla 2: Índice de accesibilidad digital según cantidad de indicadores

Índice de Accesibilidad	Sin accesibilidad (ningún indicador)	Baja accesibilidad (1 o 2 indicadores)	Mediana accesibilidad (3, 4 y 5 indicadores)	Alta accesibilidad (6 o 7 indicadores)
Cantidad de bancos	9	9	2	3
Porcentaje	39,1%	39,1	8,8%	13%

Los datos indican que de **23 entidades bancarias relevadas: 9 son de nula accesibilidad; otras 9 son de baja accesibilidad; 2 son de mediana accesibilidad, y 3 con alta accesibilidad.** De estas últimas tres entidades, una es de carácter estatal y las dos restantes pertenecen al sector privado. Por otro lado, se observó que el resto de las entidades bancarias estatales, dos son de baja accesibilidad y dos con nula accesibilidad.

A su vez, de la información relevada se detecta que **sólo 5 de 23 entidades bancarias cuentan con una página o canal web específico para personas mayores** (u opción jubilados) que facilite las gestiones de esta población en relación a trámites u operaciones bancarias, como ejemplo: realizar pagos, solicitar préstamos, consultar resúmenes de cuenta, información sobre tarjetas de créditos; y en algunos casos, se incluye también recursos o canales de educación financiera y/o digital, utilización de billeteras o bancas virtuales, prevención de delitos virtuales, entre otros servicios ad hoc. Si bien, se reconoce la importancia de que dichas entidades cuenten con un canal específico para personas mayores, al examinar la integralidad de los indicadores, se observa que sólo tres de las cinco cumplen con la totalidad de los mismos.

Un aspecto que se evidencia, es que **los bancos que poseen una página específica para personas mayores, son las que reúnen mayor cantidad de parámetros de**

accesibilidad digital para las personas mayores. Se observa que las mismas tienen características o criterios comunes que las vuelven más accesibles, en tanto buscan simplificar el acceso y la navegación de las personas mayores en la virtualidad. Por ejemplo: utilizan fondo de color claro y fijo, el tamaño de la letra es más grande que en el resto de las páginas web, los botones cuentan con una descripción de su función, la información se encuentra completa en la misma página y separada entre sí, además cuentan con un asistente en línea y casi no tienen anuncios o publicidades que puedan generar distracción.

Sin embargo, hay que destacar que la mayoría de los bancos no cuentan con una página web específica para personas mayores, si bien algunas cuentan con una opción “*jubilados*”, este no reúne las condiciones o parámetros de accesibilidad necesarias para esta población, sino que están diseñadas para reunir toda la información de este sector en una misma interfaz, simplificando la búsqueda de la misma en una misma sección o pestaña dentro del sitio web.

A partir de los datos obtenidos, se observa que el diseño de páginas web presentan por lo general una serie de obstáculos y barreras para la accesibilidad de las personas mayores, lo que muchas veces les impide realizar por cuenta propia trámites y gestiones bancarias. Estas barreras y dificultades conllevan a una vulneración del derecho a la accesibilidad digital y a la autonomía, ya que las personas mayores deben recurrir necesariamente a otras personas para realizar trámites personales, tal como fue expuesto en este informe.

De esta manera se reconoce la importancia de desarrollar e implementar páginas web con criterios de accesibilidad en las entidades bancarias que permitan a las personas mayores una navegación simple, segura y eficaz.

Consideraciones y sugerencias para una mayor y mejor accesibilidad

El contexto de pandemia puso en evidencia como nunca antes que las tecnologías de la información y comunicación se han vuelto recursos fundamentales para el desarrollo de la vida cotidiana. Sin embargo, esta expansión no se traduce en una igualdad de oportunidades para el conjunto de la ciudadanía que pueda tener un acceso efectivo a ella, y por su intermedio, a las diversas funciones sociales que estas herramientas posibilitan. De este modo, las brechas sociales, generacionales y tecnológicas se han profundizado y recaen mayormente sobre ciertos grupos y segmentos poblacionales, por caso, las personas mayores.

Es así, que la Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas Mayores, en su artículo 20 inciso “d”, plantea que los Estados se comprometen a:

“d) 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.”

De esta manera se promueve el ejercicio de una ciudadanía digital que a su vez, es favorecedora de otros derechos fundamentales, como la autonomía, inclusión y participación activa en la vida social y cultural, dentro del marco de un envejecimiento activo.

En base a los datos obtenidos, resulta necesario que las entidades bancarias adecuen sus canales digitales garantizando la accesibilidad para facilitar el uso de las personas mayores. A tal fin, se sugiere:

- Contener parámetros de accesibilidad o herramientas digitales en las páginas web, adecuados a las características y posibilidades de la población, garantizando estándares de acceso visual, motriz, cognitivos y de alfabetización digital.
- Disponer de páginas o sitios específicos para la navegación en internet de las personas mayores, fácilmente identificables y accesibles, que faciliten la realización de trámites, consultas y gestiones bancarias de esta población de manera simple y segura.

- Tener canales de atención telefónica específica para cualquier consulta que la persona mayor tenga al momento de utilizar los distintos servicios que preste el banco a través de sus canales de atención.
- Contemplar la posibilidad de desarrollar programas accesibles de créditos para la inversión de equipamientos tecnológicos por parte de las entidades bancarias hacia clientes de este rango, principalmente en aquellas bancas de procedencia estatal, que concentran el grueso de las personas mayores bajo cuentas previsionales.
- Desarrollar instancias de capacitación digital para el manejo de TICs, la realización de trámites bancarios a través de medios virtuales, como así también para evitar fraudes digitales o ciber estafas en todas sus modalidades y tipos.

Por medio de estas sugerencias, se busca contribuir a que las entidades bancarias incorporen en el diseño de sus páginas web criterios de accesibilidad y usabilidad para las personas mayores promoviendo una mayor inclusión digital y autonomía en el manejo de los servicios bancarios virtuales.

Bibliografía consultada

- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba - Instituto de Género y Promoción de la Igualdad. “Informe Personas Mayores: Vivencias y dificultades en pandemia”. Córdoba, Argentina. 2021.
- CEPAL (2006) Manual sobre indicadores de calidad de vida en la vejez.
<https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/3539/LCw113.pdf>
- INADI () Discriminación por edad, vejez, estereotipos y prejuicios.
<https://www.conabip.gob.ar/sites/default/files/Discriminacion-por-Edad-Vejez-Estereotipos-y-Prejuicios%20PARA%20CLASE%201.pdf>
- Convención Interamericana de sobre la Protección de los Derechos Humanos de los Derechos Humanos de las Personas Mayores
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/275000-279999/275347/ley27360.pdf>
- CEPAL/ Sandra Huenchuan (2013) Perspectivas globales sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2007-2013.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35929/1/LCW566_es.pdf
- INDEC. Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores (2012)
<https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/sociedad/encaviam.pdf>
- Amadasi, E. y Cicciari, M. R. (ODSA - UCA) (2019) La Capacidad de Aprender en las Personas Mayores.
<http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Presentaciones/2019/2019-OBSERVATORIO-PM-BOLETIN-DUCACION-1.pdf>
- Tinoboras, C. (ODSA - UCA) (2018). Condiciones de vida de las Personas Mayores. Acceso y Desigualdad en el ejercicio de Derechos.
http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2018/Condiciones%20de%20vida%20de%20las%20personas%20mayores_OCT2018%2026-10.pdf

- Amadasi, E. (ODSA - UCA) (2014) Hacia una Argentina para todas las edades. Las personas mayores en la sociedad.

http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Bolet-n_PM.pdf

- Amadasi, E. y Tinoboras, C. (ODSA - UCA) (2016). El Desafío de la Diversidad en el Envejecimiento. Familia, sociabilidad y bienestar en el nuevo contexto.

http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2016_Obs_Barometro_Personas_Mayores.pdf

INADI Prácticas no discriminatorias en relación con adultos y adultas mayores.

- OMS (2007) Ciudades amigables con los Mayores: Una Guía

<https://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf?ua=1>

- Amadasi, E. y Ciccari, M. R. (ODSA - UCA) (2017) El Espacio Urbano y las personas mayores. Accesibilidad al barrio y al transporte público, usos sociales y recreativos del entorno barrial y calidad de la infraestructura urbana

<http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/2017-Observatorio-BPM-Documento-Investigacion-Espacio-Urbano.pdf>

- María de Lourdes Menéndez Villa, Leonor Hernandez Piñero (2014) Autonomía y adulto mayor, un binomio no siempre perfecto.

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/Ensayo/6027>

- Amadasi, E. y Ciccari, M. R. (ODSA - UCA) (2019) Los servicios bancarios en las personas mayores

http://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Documentos/2019/2019-OBSERVATORIO-PM-INFORME%20TECNICO_SERVICIOS-BANCARIOS.pdf

- Gabriela Adriana Sala. Empleo y desempleo entre los adultos mayores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

<https://docplayer.es/61408175-Poblacion-de-buenos-aires.html>

Marco Normativo

- Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Aprobado por Ley Nacional N° 27.360, sancionada en 2017.



www.defensorcordoba.org.ar    

Deán Funes 352 - Centro - Córdoba Capital