



CENTRO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS
"ROSARIO IBARRA DE PIEDRA"
CASA EDITORIAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Diagnóstico para la Inclusión Digital

de las Personas Mayores
en Servicios Financieros
DIGITAFIN



CNDH
M É X I C O

Defendemos al Pueblo

Diagnóstico para la Inclusión Digital

de las Personas Mayores
en Servicios Financieros

*Diagnóstico para la Inclusión Digital de las Personas
Mayores en Servicios Financieros DIGITAFIN*

Primera edición: diciembre, 2024

ISBN: en trámite

D. R. © Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Periférico Sur 3469, esquina Luis Cabrera, col. San Jerónimo Lídice, demarcación
territorial La Magdalena Contreras, C. P. 10200, Ciudad de México.

Editado en México

PUBLICACIÓN GRATUITA
PROHIBIDA SU VENTA

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

María del Rosario Piedra Ibarra

*Presidenta de la Comisión Nacional
de los Derechos Humanos*

Francisco Javier Emiliano Estrada Correa

Secretario Ejecutivo

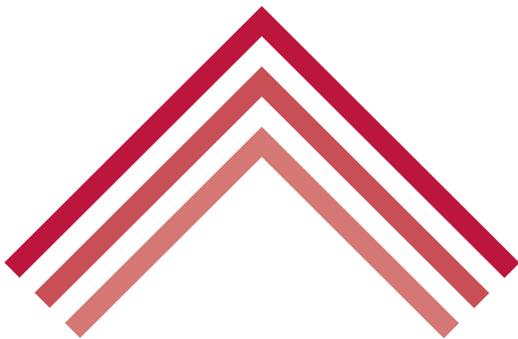
Rosy Laura Castellanos Mariano

*Directora General del Centro Nacional
de Derechos Humanos “Rosario Ibarra de Piedra”*

Edición

Éricka Toledo Piñón

Karen Melissa Sanchez Espinosa



Índice

1. Introducción	7
2. Relevancia pública de la problemática	8
3. Antecedentes nacionales e internacionales	9
4. Objetivo general	12
5. Objetivos específicos	12
6. Aspectos metodológicos	13
7. Principios involucrados en la realización del diagnóstico	15
8. Quejas presentadas en la CNDH por personas mayores y temáticas relacionadas	16
9. Reclamaciones presentadas en la CONDUSEF por personas mayores	20
10. El género y la inclusión financiera	26



11. Resultados globales	27
12. Resultados por Región	44
13. Problemáticas detectadas	113
14. Áreas de oportunidad y propuestas de política pública	115
15. Bibliografía	120

1. Introducción

Con la realización del presente diagnóstico se busca conocer el acceso y uso de herramientas de comunicación digital que tienen las personas mayores de 60 años (en adelante personas mayores conforme a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores) en México en el área bancaria y así poder identificar la brecha digital que puede limitar el goce de los derechos de este grupo poblacional focalizando el ejercicio del *derecho a la igualdad y no discriminación, derecho a la independencia y autonomía, derecho a la participación e integración comunitaria y el derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información*, todos derechos comprendidos dentro de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores de la cual México forma parte y que fue ratificada por el Senado de la República el 13 diciembre del 2022, dando lugar a la instalación del Mecanismo de Seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Convención, así como la implementación de la misma.

El diagnóstico que se propone se relaciona con dos grandes fenómenos que el mundo actual está experimentando: el acelerado proceso de transición demográfica caracterizado por el envejecimiento poblacional y el auge de la interconectividad informática con la creación y expansión de aplicaciones digitales que establecen una nueva manera de relacionarse y comunicarse en varios de los ámbitos de la vida en sociedad.

A su vez, la población destinataria del presente diagnóstico son las personas mayores, por ser un sector de la población que no se encuentra familiarizado con las nuevas tecnologías, así como con el aumento de su uso en el ámbito financiero por lo cual se agudiza su condición tradicional de vulnerabilidad y desprotección de derechos.

Desde este marco de referencia, este documento se construyó poniendo el foco de atención en la búsqueda de respuestas claras, de protección y promoción de los derechos humanos atendiendo las necesidades de las personas mayores que permita identificar las acciones que se deben realizar para reducir la brecha digital que las afecta especialmente y, de esta manera, propiciar a la integración e inclusión social de este sector de la población en realizar mejores prácticas de carácter financiero.



2. Relevancia pública de la problemática

En el contexto actual, caracterizado por la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación y cuya tendencia es a la aceleración cada vez más vertiginosa, la exclusión digital aumenta las brechas de desigualdades, en sus múltiples dimensiones. Por lo que, para el colectivo de personas mayores, tradicionalmente excluido y vulnerado en sus derechos, es necesario promover acciones para la inclusión digital, tanto en lo que refiere al acceso, uso como a la apropiación de las herramientas informáticas, esto es sin lugar a dudas una problemática que se debe de abordar.

La pandemia por el SARS CoV2 o COVID 19 aceleró la incorporación de las tecnologías a las dimensiones afectivas y productivas de la vida (trabajo, economía, educación, salud y también su impacto directo en las formas de vincularse). Las personas mayores que ya venían rezagadas en la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) a sus vidas se vieron profundamente afectadas. Uno de los obstáculos de la brecha digital en personas mayores es el que se relaciona con el acceso y uso de redes bancarias digitales, lo cual provoca efectos negativos en el pleno ejercicio de sus derechos económicos, en el mundo del trabajo.

El proceso de envejecimiento demográfico en México, obliga a responder a los desafíos no solo en cuanto a la estructura y la composición de la población desde un punto de vista demográfico, sino también develando nuevos aspectos económicos, políticos y sociales que suponen profundas transformaciones culturales desde la perspectiva intergeneracional. Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Nueva Edición (ENOEN), para el segundo trimestre de 2022 se estimó que en México residían 17 958 707 personas de 60 años y más (adultas mayores). Lo anterior representa 14 % de la población total del país.¹

La vejez es una construcción histórica y sociocultural, la cual debe ser resignificada y comprendida desde una perspectiva biopsicosocial. El aumento de la población de personas mayores implica el reto del au-

¹ https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_ADULMAY2022.pdf#:~:text=El%252014%2520de%2520diciembre%2520de%25201990%2520la%2520Asamblea,las%2520que%2520se%2520insertan%2520en%2520el%2520mercado%2520laboral.



mento de sus oportunidades para aprovechar al máximo sus capacidades en cuestiones de independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad.²

En el caso concreto de México, conforme a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021, realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se informó que para 2021 en México se contaba con 88.5 millones de usuarios de internet y 91.7 millones de usuarios de teléfonos celulares. En ese sentido en la encuesta se informa, que de los usuarios el 75.6% de la población de seis años o más cuentan con servicios de internet. La Ciudad de México, con (88.3%), Baja California (86.8%) y Nuevo León (84.2%), estas son las entidades con más usuarios de internet, telefonía celular y computadoras; mientras que los Estados de Guerrero, Oaxaca y Chiapas son las entidades con menor número de usuarios en estas ramas con porcentajes de 61.6%, 56.9% y 46.1% respectivamente, destacando también que son las entidades con menor número de personas mayores de 55 años que tienen acceso a internet, telefonía celular y computadoras.³

Debido al proceso de envejecimiento poblacional en la región de América Latina, es posible afirmar que, durante los próximos 30 años, el envejecimiento poblacional será el principal desafío demográfico que enfrentarán la mayoría de los países de la región.⁴

3. Antecedentes nacionales e internacionales

La Asamblea General de las Naciones Unidas emitió en la Resolución 46/91 los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad. Se establece que las personas mayores deberán permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y

² Naciones Unidas (2002) Declaración política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Artículo 3

³ <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2021/>

⁴ Rafael Rofman y Ignacio Apella. (2020). Cuando tengamos sesenta y cuatro. Oportunidades y desafíos para la política pública en un contexto de envejecimiento poblacional en América Latina y el Caribe, Pág. 26



la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes.⁵

El informe 2011 del Secretario General (A/66/173) examinó los problemas y desafíos en el campo de los derechos humanos de las personas mayores, así como las tendencias que se derivan del envejecimiento poblacional más rápido de la historia, siendo que para 2050, habrá más personas mayores que niños en el mundo, más de una persona de cada cinco tendrá 60 años o más.⁶

En el Informe mundial sobre el Edadismo denominan al “edadismo” como los estereotipos, los prejuicios y la discriminación dirigidos contra otras personas o autoinfligido por razones de edad. Los estereotipos edadistas pueden explicar también por qué las personas mayores rara vez forman parte de los grupos de discusión en los que se evalúa el diseño de las nuevas tecnologías digitales.⁷

A partir de 2019, en México se implementó la pensión universal a personas mayores de 65 años⁸ la cual se otorga mediante una tarjeta de débito, siendo en muchos de los casos la primera ocasión en la que las personas mayores tienen contacto con un producto bancario.

Por su parte la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) señala que 1 de cada 3 personas que acuden a solicitar sus servicios son personas mayores de 60 años y que en su mayoría se encuentran relacionados con cobros indebidos o por reclamaciones en el uso de tarjetas de débito y/o crédito.⁹

Conforme a la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021 el 51% de las personas mayores son mujeres y 49% hombres. El 63% habita en localidades urbanas. También se informa que el 46% de los hombres cuentan con un teléfono inteligente frente al 36% de las mujeres. Además de que las personas mayores tienen mayor tendencia a contar con una cuenta bancaria frente a las personas de otras edades destacando las cuentas por pensión o apoyos que reciben por parte del gobierno. En lo que refiere a la brecha digital solo el 21% de

⁵ <https://www.acnur.org/5b6caf814.pdf>

⁶ https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://www.ohchr.org/sites/default/files/Resumen_informe_personas_mayores2011.doc&wdOrigin=BROWSELINK

⁷ <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871>

⁸ https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583304&fecha=31/12/2019#gsc.tab=0

⁹ <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1117&idcat=1>



los hombres realizan pagos digitales a diferencia del 15% de mujeres y solo 1 de cada 10 personas mayores usa la banca electrónica para sus consultas y transferencias.¹⁰

En el reporte de resultados de la ENIF 2021 se señala que la población beneficiaria de programas sociales presenta un reto para la digitalización de los servicios financieros y en particular en el caso de las personas mayores por tener menor acceso a internet y teléfonos celulares con porcentajes de 55% y 46%, respectivamente, siendo significativamente menor a los promedios nacionales, y por lo tanto una explicación de la baja utilización de los canales digitales para consultar saldos y hacer movimientos de cuentas. En contraste, una mayor proporción de las personas mayores utilizan las sucursales y cajeros para este fin, a pesar de que los tiempos de traslado hacia canales físicos que enfrentan son en promedio mayores. La lejanía relativa de los canales físicos muestra el potencial que podría tener una mayor adopción de los canales digitales para fomentar la participación de las personas mayores en el sistema financiero y reducir sus costos de traslado hacia sus canales de acceso al sistema.¹¹

En 2021 la CONDUSEF y la Asociación de Bancos de México (ABM) suscribieron un “Decálogo para mejorar el servicio a favor de las personas adultas mayores usuarios de banca”, en el punto 6 se estableció la educación financiera práctica a partir de campañas de educación financiera para las personas adultas mayores implicaba el conocimiento de las aplicaciones bancarias digitales; en el punto 8 el incrementar campañas antifraude y en el punto 10 propiciar la implementación de acciones que permitan nuevos modelos de atención particularmente de adultos mayores.¹²

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores (CIDHPAM), establece un cambio de paradigma en la comprensión de las necesidades de las personas mayores: pasar de una visión negativa y estereotipada a una visión positiva de seres que contribuyen al desarrollo social. A partir de este marco normativo, los Estados que la ratificaron, (México la ratificó el 13 diciembre 2022 y se publicó el 10 de enero de 2023 en el DOF¹³)

¹⁰ https://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Reporte_Resultados_ENIF_2021.pdf

¹¹ Ídem

¹² Personas adultas mayores lo valen – Revista Proteja su Dinero (condusef.gob.mx)

¹³ https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5676647&fecha=10/01/2023#gsc.tab=0



se comprometen a generar medidas afirmativas que contribuyan a la eliminación de la discriminación por motivos de edad, y con esto, el combate al edadismo y situaciones que vulneran el disfrute de los derechos por parte de las personas mayores.

Los derechos enunciados en la mencionada Convención se caracterizan por su interdependencia, pues el no ejercicio de uno afecta el goce de los demás. De todos modos, identificamos el derecho a la educación y en particular a la educación y formación en las TICs (artículo 20 de la CIDHPAM) como el principal derecho vulnerado que, con este diagnóstico buscamos respetar, proteger y promover. A su vez, el goce del derecho a la educación y a las TICs favorece el goce de los siguientes derechos: Derecho a la participación e integración comunitaria (art. 8 CIDHPM); Derecho a la independencia y autonomía (art. 7 CIDHPM); Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información. Así mismo, el Derecho a la igualdad y no discriminación (art. 5 CIDHPM) en tanto derecho que atraviesa a los demás.

4. Objetivo General

Ofrecer información estadística a nivel nacional y regional que permitan generar un diagnóstico de las necesidades de las personas mayores en México en materia de acceso y uso de las TICs, servicios financieros y conocimiento en materia de ciberseguridad, así como el poder diseñar políticas públicas a favor de dicho grupo etario en materia de inclusión digital y educación financiera.

5. Objetivos específicos

- Conocer las problemáticas que pueden tener las personas mayores respecto de servicios financieros como el uso de tarjetas de débito y/o crédito para la realización de compras por internet y retiro de efectivo en cajeros automáticos.
- Saber si las personas mayores tienen acceso a internet, lugares donde lo utilizan y los dispositivos que ocupan para su acceso.



- La capacidad que tiene las personas mayores en el uso de las tecnologías en materia financiera.
- Cuáles son los conocimientos que tiene las personas mayores respecto de medidas de ciberseguridad en el uso de redes sociales.

6. Aspectos metodológicos

Periodo de levantamiento de encuesta: Del 11 de abril al 30 de junio de 2023.

Participantes para realizar el instrumento de encuesta: La Dirección General de Supervisión de la Progresividad (DGSP) realizó una propuesta de encuesta tomando en cuenta el instrumento utilizado en la ENIF 2021; ésta fue revisada por personal de la Dirección General de Educación Financiera de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el Sistema Nacional para el Desarrollo de la Familia (DIF Nacional), la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México (SIBISO CDMX) a través del El Instituto del Envejecimiento Digno de la Ciudad de México (INED), el Banco del Bienestar y la Asociación de Bancos de México (ABM); quienes hicieron sus observaciones y propuestas de preguntas dando como resultado 53 preguntas divididas en 5 bloques (datos de identificación, acceso a internet, información financiera, ciberseguridad y medios de comunicación).

Tamaño de la encuesta: 20,705 personas encuestadas de 60 años y más, que residen en México, siendo un número mayor al de las 13,554¹⁴ personas que se entrevistaron en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021.

Población objetivo: Personas mayores de 60 años.

Método de recolección: Encuesta física levantada con el apoyo de personal de INED, CONDUSEF, Procuraduría de la Defensa de las Personas Adultas Mayores de San Luis Potosí y de la CNDH; así como encuesta en formato digital contando con el apoyo del DIF Nacional; los DIF estatales de Campeche, Chihuahua, Puebla, San Luis Potosí, Querétaro, Tlaxcala, Veracruz y Zacatecas, así como el uso de redes sociales de la CNDH para su publicidad.

¹⁴ Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Principales resultados. (inegi.org.mx)



El uso de internet, redes sociales y comercio electrónico por Personas Mayores

La presente encuesta busca generar un diagnóstico para conocer las necesidades que tienen las personas mayores de 60 años en el uso de las tecnologías de la información y la utilización de servicios financieros tanto físicos como electrónicos.

Marque con una X la opción deseada en las preguntas de opción múltiple.

Datos de identificación			
Entidad Federativa:		Edu:	
Municipio:	Género:	Femenino	Masculino
Localidad:	Grado de máxima de estudios:		
Tiene alguna discapacidad	Si	No	Tipo de discapacidad que presenta:
Físico	Visual	Auditiva	Mental
	Psicosocial	Intelectual	Sensorial
			Múltiple
Permanece o alguna comunidad indígena o afrodescendiente	Si	No	habla un dialecto
Ocupación:	Número de personas que viven en su domicilio:		
Grado de parentesco:	Hermanos (as)	Hijos (as)	Nietos (as)
			Tíos (as)
Tipo de vivienda:	Propia	Alquilada	Otra
Institución en donde recibe atención médica:	IMSS	ISSSTE	SEMAEX
	ESFAM	ICAMBI	Hospitales Estatales
¿Recibe algún apoyo económico del gobierno por ser persona mayor?	Si	No	
¿Cómo recibe dicho apoyo?	Por medio de una tarjeta bancaria	Banco del Bienestar	Efectivo

Acceso a internet			
Lugares donde accede a internet:	No tiene acceso a internet	Casa	Oficina
		Plaza comercial	Espacios públicos/venta de computadoras
¿Cuenta con teléfono celular?	Si	No	Marca y modelo:
¿Cuenta con internet en casa?	Si	No	Herramientas que usa para ingresar a internet:
Sistema operativo	Android	iOS/iPad	Tableta electrónica
			Computadora de escritorio
¿Accede a internet con datos celulares?	Si	No	Cellular
			Laptop
			No utiliza internet

* Si no cuenta con teléfono celular no conteste las preguntas de marca y modelo, sistema operativo o accede con datos.

Información Financiera			
¿Ha tenido problemas para abrir una cuenta bancaria o transferir alguna tarjeta de crédito o débito?	Si	No	
¿Cuenta con tarjeta de débito?	Si	No	¿Conte pago algún tipo de comisión por dicha tarjeta?
¿Cuenta con tarjeta de crédito?	Si	No	¿Conte pago anualidad por su tarjeta de crédito o débito?
¿De qué forma consulta el saldo de su cuenta y/o tarjetas bancarias?			
Cajero automático	Secural	Aplicación de celular/ banca móvil	Otro
Página de internet del banco	Supermercado	Mensaje de texto desde celular	Llamada
¿Utiliza la banca electrónica?	Si	No	¿Requiere apoyo para utilizarla?
			Familiares
			Amigos y/o conocidos
			Vecinos

¿Quién es la persona que la apoya?		Empleados de instituciones bancarias		Otro	
¿Realiza compras por internet?	Si	No	¿Prefiere pagar con efectivo?	Si	No
¿Cuál es la principal razón para no comprar con su tarjeta de crédito y/o débito?					
La genera desconfianza		No sabe utilizar la tarjeta para hacer compras		Otra	
La mayoría de sus compras son montos bajos		No acepta la tarjeta que utiliza		Le cobran comisión	
¿Utiliza el cajero automático?	Si	No	¿Requiere apoyo para utilizarlo?	Si	No
¿Quién es la persona que la apoya?		Familiares		Amigos y/o conocidos	
		Empleados de instituciones bancarias		Vecinos	
		Otro			
¿Por parte de quién quisiera recibir información/capacitación sobre el uso de sus cuentas bancarias y/o servicios financieros?					
		Bancos		SEF	
		CONDUSEF		CNDH	
		Institución de Gobierno		Otro:	

Ciberseguridad	
¿Utiliza redes sociales como Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram?	Si
¿Conoce las normas de seguridad de dichas plataformas?	Si
¿Sabe cómo poner su perfil de pública a privado?	Si
¿Ha recibido invitaciones o comunicaciones de personas que no conoce?	Si
¿Conoce cómo funciona la doble verificación de seguridad en redes sociales?	Si
¿Quién ha sido objeto de fraude o estorsión?	Si
¿Reportó el fraude?	Si
¿Cuál fue el medio por el cual se realizó el fraude o estorsión?	
Vía telefónica	Página de internet
Banco móvil	Cajero automático
Redes de tarjeta de crédito	Otro
¿Acte quien lo reportó?	CONDUSEF
	Banco
	Ministerio Público
	911
	Otro
¿Tubo un seguimiento?	Si
¿Se resolvió favorable?	Si
¿Tubo que contratar a un abogado a persona para poder recuperar su dinero?	Si
¿Utilizó dinero ahorrado en alguna institución bancaria?	Si

Medios de comunicación	
¿Por qué medio se enteró de esta encuesta?	
Por personal de alguna institución de gobierno	Le informó un familiar o conocido
Por medios impresos folletos	Por páginas por internet o redes sociales
¿Cómo prefiere recibir la información respecto de sus derechos como mayor y/o usuario de servicios financieros?	
Medios impresos (trípticos, cartines, folletos)	Capasulas informativas (radio televisión)
Redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp)	Micrositios en internet
Comunicaciones directas (alfaritas, cursos, talleres, con personal especializado)	Otro:

Aviso de privacidad

Los datos que proporcionen son para fines estadísticos, serán estrictamente confidenciales conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en ninguna circunstancia podrán utilizarse para otro fin que no sea el estadístico. En la presente encuesta no se solicitará ni su nombre, ni ningún otro documento de identidad toda vez que su única función es generar una estadística de las necesidades de las personas mayores de 60 años, en el uso de tecnología y la utilización de servicios financieros.



Encuesta: El uso de internet, redes sociales y comercio electrónico por Personas Mayores



7. Principios involucrados en la realización del diagnóstico

PRINCIPIO DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Revisar cuales son las barreras que las personas mayores tienen para el acceso a las TICs y las acciones afirmativas que deben realizar las autoridades, y particulares para que puedan tener acceso a las mismas en igualdad de condiciones.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Resulta necesario involucrar en el presente y futuros diagnósticos a la población destinataria para lograr identificar las prioridades y necesidades en esta área temática, obteniendo la legitimidad de las propuestas que se arrojen.

PRINCIPIO DE PROGRESIVIDAD

El cumplimiento de un ejercicio de gobierno con enfoque de Derechos Humanos debe caracterizarse por cumplir con el principio de Progresividad. Esto es, a partir de la identificación del contenido del Derecho, los Estados comprometidos deben contar con políticas, programas y acciones que permitan cumplir con ello. Esta característica siempre está condicionada por la evolución de los ingresos fiscales y las coyunturas económicas que llevan a reducir partidas presupuestales que tengan o no un enfoque de derechos, afectando en cualquier circunstancia el acceso a ellos¹⁵. Este principio resulta necesario para poder aplicar las propuestas y políticas públicas señaladas en el presente diagnóstico pues si no se cuenta con los recursos necesarios para su implementación o existe una reducción durante su aplicación las metas planteadas podrían no llegar a cumplirse, por lo que resulta necesario que todos los actores involucrados aporten lo máximo en la medida de sus recursos.

¹⁵ <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-07/27-Presupuesto-publico-DH-Agenda.pdf>



8. Quejas presentadas en la CNDH por personas mayores y temáticas relacionadas

Conforme a información proporcionada por la Dirección General de Quejas y Orientación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, del 1 de enero de 2019 al 21 de diciembre de 2022, se reportaron 8824 expedientes donde las personas peticionarias fueron personas adultas mayores.

Respecto a las instituciones encargadas de atender a personas mayores en relación con el uso de servicios financieros como las Tarjetas para el Bienestar, así como las vinculadas con la generación de procedimientos que les ayuden a resolver los procedimientos para la defensa de sus derechos en esa materia, se detectaron quejas en contra de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), Banco del Bienestar y Secretaría del Bienestar, de las que se desprenden 2819 asuntos de personas mayores.

Es la Secretaría del Bienestar, la autoridad con más casos siendo 2758 asuntos, mismos que fueron atendidos por la CNDH de la siguiente manera:

ASUNTOS TRAMITADOS POR ACCIONES U OMISIONES DE LA SECRETARÍA DEL BIENESTAR EN AGRAVIO DE PERSONAS MAYORES	
Motivo de Conclusión	Número de asuntos
Concluidas durante el trámite	1384
Orientaciones	1029
Concluidas por no existir materia	170
Sin determinarse	147
Por acumulación	23
Desistimientos de la persona quejosa	4
Incompetencia	1
Total	2758

Tabla 1. Elaborada con datos proporcionados por la DGQyO de la CNDH



Resulta importante exponer los hechos violatorios por lo que se investigaron las quejas siendo los siguientes:

HECHOS VIOLATORIOS DE QUEJAS TRAMITADAS POR ACCIONES U OMISIONES DE SECRETARÍA DEL BIENESTAR EN AGRAVIO DE PERSONAS MAYORES	
Hechos violatorios	Número
Acciones y omisiones que transgreden los derechos a los migrantes y de sus familiares	646
Acciones y omisiones que transgreden los derechos de los adultos mayores	397
Omitir fundar el acto de autoridad	209
Faltar a la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficacia en el desempeño de las funciones, empleos, cargos o comisiones	172
Prestar indebidamente el servicio publico	88
Dilación en el procedimiento administrativo	44
Obstaculizar o negar las prestaciones de seguridad social a que se tiene derecho	40
Acciones y omisiones que transgreden los derechos de igualdad de personas con algún tipo de discapacidad	22
Omitir dar respuesta a la petición formulada por cualquier persona en ejercicio de su derecho	21
Incumplir con el pago de pensión	15
No se acreditó el hecho violatorio o no fue posible determinarlo	13
Acciones y omisiones contrarios a la legalidad	7



HECHOS VIOLATORIOS DE QUEJAS TRAMITADAS POR ACCIONES U OMISIONES DE SECRETARÍA DEL BIENESTAR EN AGRAVIO DE PERSONAS MAYORES	
Omitir responder en breve término a aquel que hizo la petición	6
Omitir dar información	5
Acciones y omisiones que transgreden los derechos a los migrantes y de sus familiares	3
Omitir brindar asesoría jurídica e información sobre el desarrollo del procedimiento	3
Omitir brindar protección a personas que lo necesiten	3
Omitir respetar los derechos de personas con algún tipo de discapacidad mental	3
Omitir suministrar medicamento	3
Omitir Implementar la Infraestructura Necesaria para una adecuada prestación de los Servicios de Salud	2
Omitir respetar los Derechos de las personas con algún tipo de discapacidad	2
Omitir motivar el acto de autoridad	1
Omitir dar respuesta a la petición formulada por cualquier persona en ejercicio de su derecho	1
Omitir hacer constar el acto de autoridad en un mandamiento escrito	1
Realizar deficientemente los tramites médicos	1

Tabla 2. Elaborada con datos proporcionados por la DGQyO de la CNDH



Entre las Entidades Federativas en donde más quejas se han presentado en contra de la Secretaría del Bienestar, se destacan Ciudad de México con 1373 quejas seguida de Oaxaca con 184, Estado de México con 174, y Veracruz con 102 quejas.

En relación con los asuntos de personas mayores tramitados respecto de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se tuvieron un total de 59 asuntos, desglosados de la forma siguiente:

ASUNTOS TRAMITADOS POR ACCIONES U OMISIONES DE SECRETARÍA DEL BIENESTAR EN AGRAVIO DE PERSONAS MAYORES	
Motivo de Conclusión	Número de asuntos
Quejas	21
Orientaciones	38
Total	59

Tabla 3. Elaborada con datos proporcionados por la DGQyO de la CNDH

Respecto de los hechos violatorios por lo que se investigaron las quejas en mención son las siguientes:

HECHOS VIOLATORIOS DE QUEJAS TRAMITADAS POR ACCIONES U OMISIONES DE CONDUSEF EN AGRAVIO DE PERSONAS MAYORES	
Hechos violatorios	Número
Prestar indebidamente el servicio público	9
Omitir fundar el acto de autoridad	2
Faltar a la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficacia en el desempeño de las funciones, empleos, cargos o comisiones	2
Sin determinar	3
Omitir brindar asesoría jurídica e información sobre el desarrollo del procedimiento	2
Omitir motivar el acto de autoridad	1



HECHOS VIOLATORIOS DE QUEJAS TRAMITADAS POR ACCIONES U OMISIONES DE CONDUSEF EN AGRAVIO DE PERSONAS MAYORES	
Omitir dar respuesta a la petición formulada por cualquier persona en ejercicio de su derecho	1
Acciones y omisiones contrarios a la legalidad	1
Total	21

Tabla 4. Elaborada con datos proporcionados por la DGQyO de la CNDH

Asimismo, se cuenta con una queja tramitada en contra de la CONSAR por el hecho violatorio de *Omitir dictar el acuerdo escrito Correspondiente*, en Respuesta a la Petición y una queja tramitada en contra del Banco del Bienestar por el hecho violatorio de *Faltar a la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficacia en el desempeño de las funciones, empleos, cargos o comisiones*; la primera se encuentra sin conclusión y la segunda fue concluida durante el trámite.

9. Reclamaciones presentadas en la CONDUSEF por personas mayores

Conforme a datos estadísticos presentados por la CONDUSEF en 2019 las personas mayores presentaron **77,054** reclamaciones, representando el **24.8%** de las reclamaciones presentadas en ese año, situación que fue consistente en 2020 y 2021 con 47,559 y 62,565 reclamaciones que correspondieron con el **24.7%** y **24.8%** respectivamente y que disminuyó en 2022, debido al aumento de quejas en general, siendo **53,599** reclamaciones presentadas por personas mayores que correspondió al **23.2%** del total de quejas presentadas en el año 2022.

Respecto a sexo de las personas mayores que presentan reclamaciones, en enero de 2020 el **59.8%** eran hombres frente al **40.2%** de mujeres, siendo que se ha observado una tendencia a la alza de mujeres en presentar reclamaciones ya que para diciembre de 2022 el **44.2%** eran mujeres frente al **55.8%** eran hombres, estadística que resulta interesante ya que podría ser un dato de que los hombres tienen mayor acceso a los servicios financieros, o que existe menos acceso a las mujeres para ser sujetas a servicios financieros.



En lo que se refiere a los productos financieros que más reclamaciones tienen por parte de las personas mayores se destacan el uso de tarjeta de débito, seguido de tarjeta de crédito, cuenta de ahorro y de nómina. Por su parte las que menos reclamaciones presentan son por banca móvil y retiros totales tal como se muestra en la siguiente tabla:

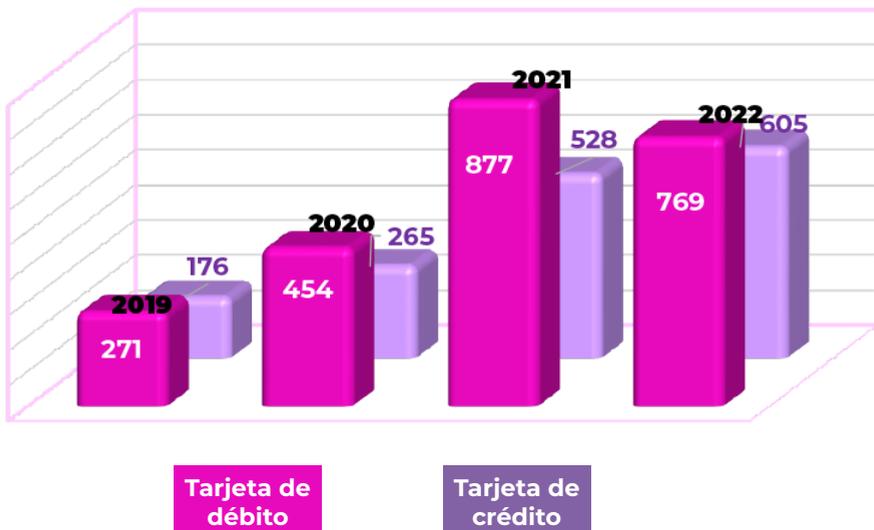
PRODUCTOS	2020	2021	2022			
			Asuntos	Partic.	% de	Var.% 2022/2021
				(%)	Favor.	
Tarjeta de débito	10,195	11,272	10,764	20.1	39.6	-4.5
Tarjeta de crédito	8,230	9,913	9,292	17.3	47.3	-6.3
Cuenta de ahorro	2,084	3,560	3,515	6.6	33.9	-1.3
Cuenta de nómina	2,837	4,121	3,313	6.2	39.9	-19.6
Crédito personal	4,220	5,576	3,037	5.7	36.5	-45.5
Daños - Automóviles	1,531	2,190	2,592	4.8	13.2	18.4
Cuenta de cheques	1,873	2,421	2,191	4.1	32.3	-9.5
Vida - Individual	1,206	2,051	2,087	3.9	25.9	1.8
Banca móvil	1,258	1,425	1,970	3.7	31.6	38.2
Retiros totales	1,590	2,241	1,741	3.2	30.3	-22.3
Resto (92)	12,535	17,795	13,097	24.4	-	-26.4
TOTAL	47,559	62,565	53,599	100.0	37.6	-14.3

Tabla 5. Elaborada con datos proporcionados por la CONDUSEF



En cuanto a las reclamaciones de personas mayores por consumos en línea (internet) no reconocidos los números son mucho menores ya que en 2019 se reportaban **447** reclamaciones; sin embargo, las reclamaciones han ido al alza ya que para 2020, subieron a **719**, en 2021 a **1405** y hubo una ligera disminución en 2022 con **1,374** como se observa en el siguiente cuadro:

Consumos vía internet no reconocidos



Cuadro 1. Elaborado con datos proporcionados por la CONDUSEF



En la distribución geográfica de las reclamaciones presentadas por personas mayores en primer lugar se encuentra Ciudad de México, seguida de Estado de México y Jalisco y las entidades con menor reclamación son Baja California Sur, Tlaxcala y Sonora como se observa en la siguiente tabla.

Entidad Federativa	2019	2020	2021	2022		
				Asuntos	Partic. %	Var. % 2022/2021
Ciudad de México	15,901	9,229	11,864	11,121	20.7	-6.3
Edo. de México	8,126	5,057	6,208	6,106	11.4	-1.6
Jalisco	4,315	3,797	4,853	4,211	7.9	-13.2
Nuevo León	3,376	2,585	3,102	2,230	4.2	-28.1
Puebla	3,320	1,794	2,057	2,207	4.1	7.3
Chihuahua	3,458	1,815	2,439	1,920	3.6	-21.3
Veracruz	3,256	1,594	2,291	1,826	3.4	-20.3
Guanajuato	1,089	970	2,112	1,707	3.2	-19.2
Sinaloa	3,039	1,463	2,283	1,638	3.1	-28.3
Morelos	1,507	1,528	1,615	1,328	2.5	-17.8
Michoacán	850	609	1,155	1,318	2.5	14.1
Yucatán	2,230	1,362	1,719	1,315	2.5	-23.5
Coahuila	1,966	1,270	1,652	1,195	2.2	-27.7
Querétaro	1,575	885	1,221	1,161	2.2	-4.9
Baja California	1,267	727	1,115	1,110	2.1	-0.4
Durango	1,911	1,016	1,356	1,040	1.9	-23.3



Entidad Federativa	2019	2020	2021	2022		
				Asuntos	Partic. %	Var. % 2022/2021
Aguascalientes	1,746	1,135	1,298	1,014	1.9	-21.9
Hidalgo	1,909	1,184	1,415	1,010	1.9	-28.6
Oaxaca	1,506	774	1,053	1,005	1.9	-4.6
Nayarit	1,692	765	897	908	1.7	1.2
Chiapas	1,740	1,014	1,125	889	1.7	-21.0
Quintana Roo	1,351	822	1,209	877	1.6	-27.5
Guerrero	1,264	729	889	799	1.5	-10.1
Tamaulipas	1,715	1,035	1,282	798	1.5	-37.8
San Luis Potosí	904	555	1,177	783	1.5	-33.5
Tabasco	1,098	550	965	681	1.3	-29.4
Sonora	836	719	892	666	1.2	-25.3
Colima	1,301	502	470	644	1.2	37.0
Zacatecas	956	594	743	615	1.1	-17.2
Tlaxcala	343	489	818	571	1.1	-30.2
Campeche	1,422	758	837	530	1.0	-36.7
Baja California Sur	85	233	453	376	0.7	-17.0
Total	77,054	47,559	62,565	53,599	100.0	-14.3

Tabla 6. Elaborada con datos proporcionados por la CONDUSEF



QUINTO INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) se encarga de regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones y la radiodifusión (TyR) en México, así como el acceso a infraestructura y otros insumos esenciales, contribuyendo a garantizar el derecho a la información y el acceso universal a dichos servicios¹⁶.

Dentro del informe en mención se señaló que la población de las personas mayores es el que más ha incrementado su acceso a Internet con el pasar de años, sin embargo, la penetración aún se encuentra por debajo de otros grupos de edad debido a las barreras para la adopción y el uso de la conectividad, que conforme lo señala la CIU¹⁷ una de ellas es la falta de habilidades digitales que tiene el 41.6% del total de las personas no usuarias. Otro dato importante que señala el informe, es que las personas mayores confían más en la televisión con el 51% para mantenerse informado frente al 15.1 que confía en redes sociales¹⁸.

Por su parte el IFT cuenta con el Programa de Alfabetización Digital (PAD) cuyo propósito es proveer habilidades digitales que permitan a las personas usuarias, incluidas aquellas con alguna discapacidad y las adultas mayores, involucrarse en el entorno digital, además de sensibilizarlos respecto a sus derechos y los beneficios de las telecomunicaciones y las TIC, para así reducir la brecha digital y promover su empoderamiento. Si bien en 2020 reportaron que se pudo capacitar, informar y sensibilizar a más de 300 personas con discapacidad y adultas mayores mejorando sus habilidades digitales, tales como el uso del teléfono celular en Android y iOS, como el uso de nuevas tecnologías relacionadas con la computación y el Internet, resulta un reto el que más personas mayores tengan acceso a dichas capacitaciones y que los cursos sean realizados conforme a sus necesidades y habilidades.

¹⁶ Objetivos Institucionales | Instituto Federal de Telecomunicaciones (ift.org.mx)

¹⁷ Información completa en Profundización del Acceso a las TIC por Generación disponible en: Profundización del Acceso a las TIC por Generación — The CIU

¹⁸ Quinto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores (ift.org.mx)



Conforme al programa de alfabetización digital 2023¹⁹, los cursos dirigidos a personas mayores se encuentran contemplados llevar a cabo durante los meses de mayo y octubre y su calendario establece que dichos cursos se realizarían en la Ciudad de México.

10. El género y la inclusión financiera

En el Informe de Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era del COVID-19 publicado por el Banco Mundial, se señala que las mujeres no disfrutaban del mismo acceso a los servicios financieros que los hombres siendo este dato aún mayor antes de la pandemia del COVID-19, situación que permitió que más personas tuvieran acceso a los servicios financieros y digitales, reportando que alrededor de **740 millones** de mujeres no tienen ninguna cuenta bancaria o servicio financiero, lo que representa el 54% de las personas que no tienen acceso a una cuenta bancaria²⁰. También se señala que el **64%** de las personas que no tienen una cuenta bancaria alcanzaron educación primaria o menos y por lo tanto las personas pobres son las que menos acceso tienen a servicios financieros.

Esta situación resulta preocupante toda vez que, conforme a las estimaciones y proyecciones de pobreza extrema, por sexo y edad publicado en 2020, entre las personas de 55 años o más, las mujeres conforman la mayoría de quienes viven en la pobreza extrema (53 %). Las proyecciones indican que, en 2021, **38 millones** de mujeres de 55 años o más en todo el mundo vivirán en la pobreza extrema en comparación con **34 millones** de hombres. Las mujeres presentan una esperanza de vida superior a la de los hombres y, por lo tanto, conforman una proporción mayor entre las personas de 55 años o más, siendo que se prevé que esta tendencia se mantendrá para 2030²¹.

¹⁹ Programa de Alfabetización Digital 2023 | Instituto Federal de Telecomunicaciones - IFT

²⁰ Executive-Summary-Spanish.pdf (worldbank.org)

²¹ Gender-equality-in-the-wake-of-COVID-19-Technical-note-es.pdf (unwomen.org)



11. Resultados Globales

11.1 Información general

El **63%** de las personas mayores señalaron pertenecer al género femenino; el 35% mencionaron pertenecer al género masculino y el **2%** no respondió a en cuál género se identificaban.

El **11%** de las personas mayores señaló contar con una discapacidad física, el **12%** con una discapacidad visual, el **8%** con una discapacidad auditiva, el **1%** con una discapacidad mental y el **1%** tener una discapacidad múltiple (más de 2 tipos de discapacidad)

Sólo el **2%** informó pertenecer a una comunidad indígena o afroamericana y el **3%** hablar algún dialecto o lengua originaria.

Las ocupaciones más señaladas fue la de ama de casa u hogar, seguida de persona pensionada o ninguna. En grado máximo de estudios en primer lugar fue primaria, seguida de secundaria y el menor grado la educación superior y/o posgrado. El **79%** señaló tener vivienda propia; el **10%** que renta; el **6%** señaló otra y el **5%** no respondió.

Respecto de la institución donde reciben atención médica el Instituto Mexicano del Seguro Social encabeza el primer lugar con el **49%**; seguido por el **19%** del Instituto de Seguridad Social para los Trabajadores al Servicio del Estado y en tercer lugar en ámbito particular con el **13%**, seguido por el INSABI con el **7%**; los hospitales Estatales con el **6%**; el **5%** señaló otras; el **1%** en el Instituto del Petróleo.

11.2 Información financiera

El **77%** de las personas mayores reciben algún apoyo económico del gobierno por ser persona mayor de 65 años; el **22%** señaló que no recibe ningún apoyo económico del gobierno y el **1%** no respondió. El **95%** de las personas mayores que reciben un apoyo es mediante una tarjeta bancaria; el **4%** por efectivo y el **1%** no respondió.

El **11%** han tenido problemas para abrir una cuenta bancaria frente al **84%** que no y el **5%** no respondió.

Sólo el **62%** de las personas mayores señaló que cuentan con tarjeta de débito frente al **36%** que no cuenta y el **2%** no contestó. De las personas que cuentan con una tarjeta de débito el **84%** no paga algún tipo de comisión el **9%** si y el **7%** no contestó. Por lo que se refiere a contar con una tarjeta de crédito sólo el **13%** de las personas encuestadas cuentan con dicho instrumento bancario frente al **84%** que no lo tienen y el **3%** no contestó. Respecto de las comisiones por



el uso de tarjeta de crédito el **52%** sí paga una anualidad; el **33%** no paga anualidad y el **15%** no contestó.

Respecto de la forma en que consultan el saldo de sus cuentas bancarias en primer lugar está el cajero automático con el **41%**, seguido de sucursal bancaria con el **20%**, y en menor medida por medio de aplicación de celular y/o banca electrónica con el **8%**; página de internet del banco con el **2%**; llamada telefónica con el **2%**; supermercado el **2%**; mensaje de texto con el **1%**; otras con el **4%** y el **20%** no respondió.

El **16%** de las personas mayores utilizan la banca electrónica y de estas el **30%** requiere de apoyo para utilizarla, siendo en primer lugar los familiares quienes lo apoyan seguida de amigos o conocidos, empleado de banco u otro.

Resalta que sólo el **7%** realizan compras de internet, siendo el **87%** las que no realizan compras y el **6%** no respondió. La primera razón para no comprar es porque le genera desconfianza con el **39%**, seguida por no sabe utilizar la tarjeta para realizar compras por internet con el **20%**, la tercera causa es otras con el **9%** y la cuarta causa es que la mayoría de sus compras son montos bajos con el **6%** y el **26%** no respondió.

El **60%** de las personas mayores utilizan el cajero automático; el **32%** respondió que no y el **8%** no contestó. De las personas que utilizan el cajero automático el **44%** señaló que requiere de apoyo para utilizarlo siendo en primer lugar sus familiares quienes lo apoyan con el **69%**, seguido de empleado del banco con el **4%**; amigos o conocido con el **3%**; vecinos con el **1%**; otros con el **1%** y el **22%** no respondió.

El **71%** de las personas encuestadas señalaron no contar con dinero ahorrado en alguna institución bancaria; el **15%** señalaron contar con ahorros en una institución bancaria y el **14%** no respondió.

11.3 Acceso a internet

El **39%** de las personas mayores acceden a internet desde su casa; el **28%** no tiene acceso a internet; el **30%** no respondió; el **1%** en un espacio público y/o renta de computadoras y el **1%** en la oficina. El **52%** cuentan con internet en su casa; el **42%** no tienen internet en su casa y el **6%** no contestó.

El **55%** cuentan con teléfono celular frente al **45%** que no cuenta. El sistema operativo que más ocupan es Android con el **70%**; el **17%** no respondió; el **9%** no lo conoce y el **4%** utiliza IOS (Apple). El **60%** de las personas que cuentan con un celular acceden a internet con sus datos celulares; el **31%** no acceden a internet con sus datos y el **9%** no respondió.



El **25%** de las personas mayores no utilizan internet, el **34%** accede por medio de un celular; el **31%** no respondió, el **4%** mediante una computadora de escritorio; el **4%** mediante una computadora portátil o laptop y el **2%** mediante una tableta electrónica.

11.4 Ciberseguridad

El **65%** de las personas mayores no utiliza redes sociales como Facebook, Twitter, WhatsApp o Instagram; el **34%** si utiliza redes sociales y el **1%** no respondió. De las personas que usan redes sociales el **68%** informó no conocer las normas de seguridad de dichas plataformas; el **29%** señaló si conocerlas y el **3%** no respondió. El **68%** no sabe cómo poner su perfil de público a privado, frente al **29%** que si lo conoce y el **3%** no respondió. El **40%** señaló que ha recibido invitaciones o comunicaciones de personas que no conoce. Resulta necesario resaltar que el **84%** no conoce cómo funciona la doble verificación de seguridad en redes sociales siendo que únicamente lo conoce el **12%** y el **4%** no respondió.

El **9%** de las personas encuestadas han sido objeto de fraude o extorsión siendo el **52%** por vía telefónica el **31%** no respondió; El **4%** en el cajero automático, el **4%** se le clonó la tarjeta; el **4%** en una página de internet; el **2%** en una sucursal bancaria; el **2%** mediante banca móvil y el **1%** mediante el robo de su celular.

Sólo el **33%** de las personas que señalaron haber sido objeto de un fraude o extorsión señalaron haberlo reportado en primer lugar ante la institución bancaria, seguida de CONDUSEF, el 911, Ministerio Público y otras. El **30%** dio seguimiento al reporte o denuncia presentada y el **23%** informó que el reporte o denuncia le fue favorable, y el **5%** tuvo que contratar a un abogado o persona experta para recuperar su dinero.

11.5 Medios de comunicación

El **87%** de las personas mayores se enteraron de la encuesta por personal de alguna institución de gobierno; el **7%** por otras; el **3%** le informó un familiar o conocido; el **2%** por medio de medios impresos o folletos y el **1%** por páginas en internet o redes sociales.

En primer lugar, las personas mayores quisieran recibir información y/o capacitación sobre el uso de sus cuentas bancarias y/o servicios financieros por parte de los bancos con el **32%**; en segundo lugar, por parte de alguna Institución de Gobierno con el **25%**; en cuarto lugar, por parte de la CONDUSEF con el **12%**; en quinto lugar, de otras (fami-



liares, conocidos) **8%**; en sexto lugar por la CNDH con el **5%**; en séptimo lugar por la SEP con el **1%** y el **17%** no respondió. (ver Tabla 7)

Respecto de la forma en cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros, el **32%** prefiere por medios impresos como trípticos, carteles o folletos; el **21%** por comunicaciones directas; El **22%** con otras; el **18%** por cápsulas informativas en radio y televisión; el **6%** por redes sociales; y el **1%** por un micrositio en internet. (ver tabla 8)

Entidad Federativa	Bancos	Instituciones de Gobierno	CONDUSEF	CNDH	SEP	Familiar
Aguascalientes	3	1	2			
Baja California	1	2	3			
Baja California Sur	1	2	3			
Campeche	1	2		3		
Coahuila	1	2	3			
Colima	3	2	1			
Chiapas	1	2				3
Chihuahua	1	2	3			
Durango	1	3	2			
CDMX	1	2	3			
Guanajuato	2		1	3		
Guerrero	1		2	3		
Hidalgo	1	3	2			
Jalisco	2	3	1			



Entidad Federativa	Bancos	Instituciones de Gobierno	CONDUSEF	CNDH	SEP	Familiar
Estado de México	2	3	1			
Michoacán	1	2	3			
Morelos	2	3	1			
Nayarit	2		1			
Nuevo León	2	3	1			
Oaxaca	1	2	3			
Puebla	1	2	3			
Querétaro	2	3	1			
Quintana Roo	2		1	3		
San Luis Potosí	1	2	3			
Sinaloa	2	3	1			
Sonora	3	1	2			
Tabasco	1	3	2			
Tamaulipas	1	2	3			
Tlaxcala	2	1	3			
Veracruz	1	2	3			
Yucatán	1		3	2		
Zacatecas	2	3	1			

Tabla 7. Sobre pregunta relacionada con
¿por parte de qué medio quisiera recibir información?



Entidad Federativa	Medios impresos	Comunicaciones directas	Cápsulas informativas radio y TV	Redes Sociales	Micrositio en internet	Familiar
Aguascalientes	3	2	1			
Baja California	1	2	3			
Baja California Sur	3	2	1			
Campeche	2	1	3			
Coahuila	1	2	3			
Colima	1		3		2	
Chiapas	2	3	1			3
Chihuahua	1	3	2			
Durango	1	2	3			
CDMX	1	3	2			
Guanajuato	2	1	3	3		
Guerrero	2	3	1			
Hidalgo	1	3		2		
Jalisco	2	1	3	3		
Estado de México	1	2	3	3		



Entidad Federativa	Medios impresos	Comunicaciones directas	Cápsulas informativas radio y TV	Redes Sociales	Micrositio en internet	Familiar
Michoacán	1	3	2			
Morelos	1	2		3		
Nayarit		1	2	3	3	
Nuevo León	1	2	3	3		
Oaxaca	1	2	3			
Puebla	2	1	3			
Querétaro	3	1	2			
Quintana Roo	2	3	1			
San Luis Potosí	1	3	2			
Sinaloa	1	3	2			
Sonora	3		1	2		
Tabasco	1	3	2			
Tamaulipas	1		2	3		
Tlaxcala	2	1	3			
Veracruz	2	1	3			
Yucatán	1	3	2			
Zacatecas	2	1		3		

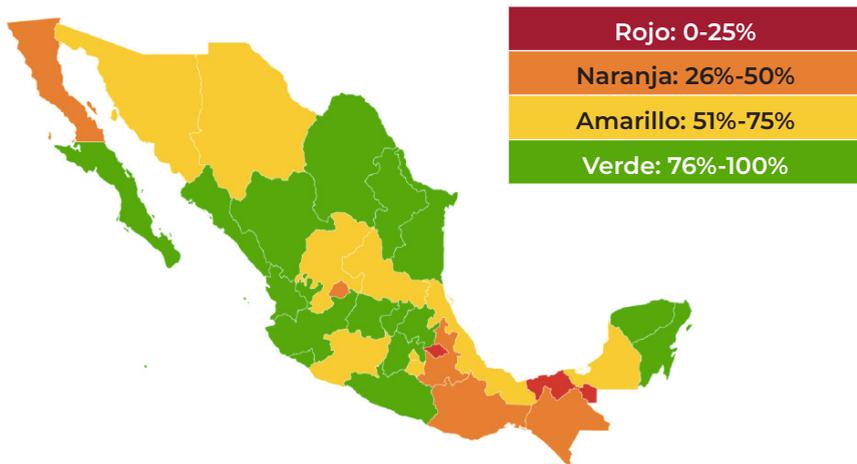
Tabla 8. Sobre pregunta relacionada a ¿cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

11.6 Mapas de semaforización

Conforme a la información que presentamos de forma general se consideró la necesidad de generar mapas de semaforización por entidad federativa para detectar el grado de alcance a diferentes datos que nos arrojaron las personas mayores entrevistadas por Estado de la República. Se seleccionaron 5 preguntas relacionadas principalmente con el uso de tarjeta de débito, la necesidad de apoyo para utilizar el cajero automático, el acceso a internet en su domicilio y si cuentan con teléfono celular y el sistema operativo que ocupa a fin de detectar si conocen si su celular es un teléfono inteligente.

La semaforización se generó en el sentido en que rojo representa una alarma que va del 0 al 25% naranja que es bajo con 26% al 50% amarillo es medio de 51% al 75% y verde es alto con el 76% al 100%, aclarando que estos porcentajes únicamente cambian en la pregunta si requiere apoyo para usar el cajero automático ya que ahí lo que se calificó de forma contraria ya que el verde representa el porcentaje que menos necesita el apoyo para usar el cajero con 0 a 25% mientras que rojo es quien más necesita apoyo para usar el cajero con 75% a 100%.

simismo, debajo de cada mapa viene anexada una tabla en donde se describen los porcentajes por cada Entidad Federativa, el cual además de se encuentra desglosado por género (Mujeres y Hombres) con la finalidad de visibilizar los porcentajes que arrojó cada género y que en algunos de los casos pueden ser coincidentes, pero en otros marcar diferencias.

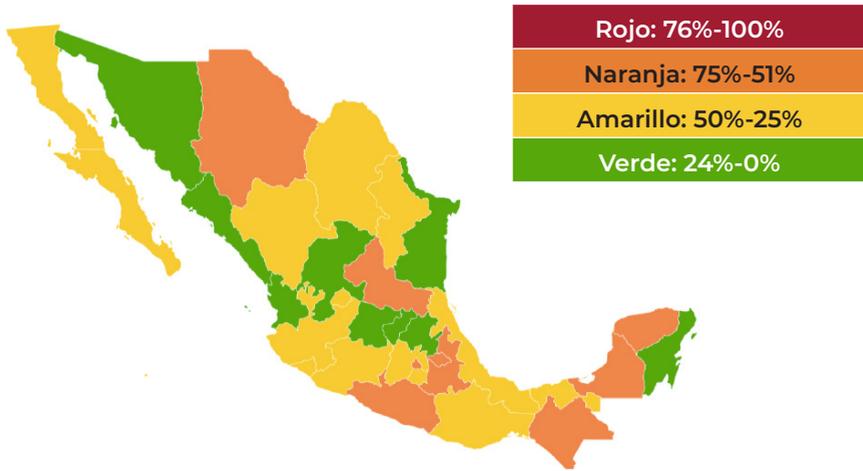


Mapa 1. ¿Cuenta con una tarjeta de débito?



Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Aguascalientes	48.3	47.1
Baja California	34.6	27
Baja California Sur	84.1	89.5
Campeche	56.8	60.9
Coahuila	73	78.8
Colima	71.4	80
Chiapas	51.3	44.2
Chihuahua	69	67
Durango	73.7	75
CDMX	64.4	72
Guanajuato	90	73.7
Guerrero	81.2	79.8
Hidalgo	82.9	75
Jalisco	93.9	86
Estado de México	73.3	82.7
Michoacán	65.5	71.3
Morelos	76.9	70
Nayarit	92.3	79.3
Nuevo León	92.3	79.3
Oaxaca	26.9	42.8
Puebla	23.8	69.2
Querétaro	92.3	92.3
Quintana Roo	100	83.3
San Luis Potosí	50.5	56.5
Sinaloa	83.9	92.3
Sonora	63.5	85.3
Tabasco	12.6	21.5
Tamaulipas	72.5	79.8
Tlaxcala	20.5	15.5
Veracruz	66.8	73.9
Yucatán	83.9	89.5
Zacatecas	73.3	72.7

Tabla 9. Sobre pregunta relacionada a ¿Cuenta con una tarjeta de débito?



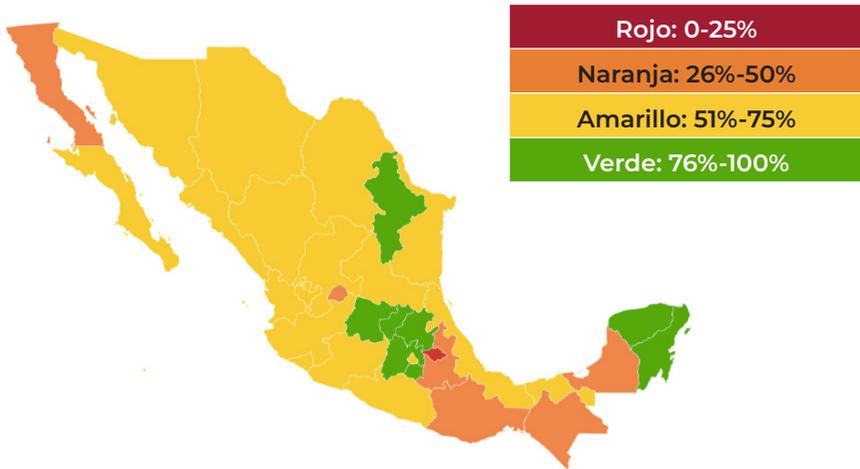
Mapa 2. ¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Aguascalientes	22.9	33.3
Baja California	47.8	25
Baja California Sur	30.6	32.6
Campeche	56.6	65.3
Coahuila	52	26.7
Colima	60	40
Chiapas	64.4	35.6
Chihuahua	68.9	65.4
Durango	23.8	30.8
CDMX	59.3	48.6
Guanajuato	22.2	21.4
Guerrero	53.7	42.3



Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Hidalgo	0	25.6
Jalisco	22.7	29.7
Estado de México	27.3	24.4
Michoacán	38.8	19.2
Morelos	42.4	25
Nayarit	25	14.2
Nuevo León	50	11.1
Oaxaca	46.7	54.3
Puebla	68.3	33.3
Querétaro	10	25
Quintana Roo	10	10
San Luis Potosí	67.8	59.5
Sinaloa	15.8	33.3
Sonora	26.6	14.1
Tabasco	40.9	43.3
Tamaulipas	30.5	17.1
Tlaxcala	58.9	70.3
Veracruz	37.1	28.8
Yucatán	58.1	55.9
Zacatecas	30	14.3

Tabla 10. Sobre pregunta relacionada a
¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?



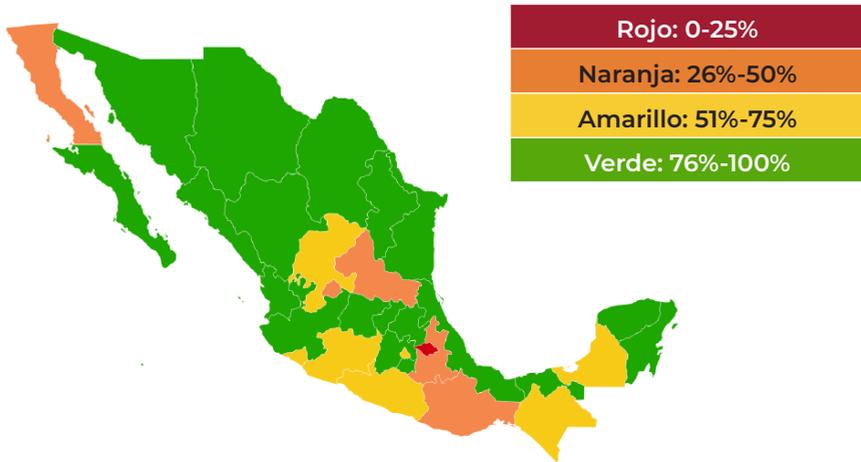
Mapa 3. ¿Cuenta con internet en su domicilio?

Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Aguascalientes	50	40.4
Baja California	34.1	26.3
Baja California Sur	74.2	64.9
Campeche	49.7	25.9
Coahuila	60.3	65.2
Colima	57.1	80
Chiapas	41.5	58.5
Chihuahua	57.9	55.1
Durango	75.3	45.2
CDMX	58.1	59.8
Guanajuato	90	61.1
Guerrero	62.8	48.9



Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Hidalgo	100	73.7
Jalisco	75	61.1
Estado de México	81.6	76.9
Michoacán	52.9	64.4
Morelos	97.5	85
Nayarit	71.4	66.7
Nuevo León	92.3	85.7
Oaxaca	39.2	41.8
Puebla	31	32
Querétaro	92.3	91.7
Quintana Roo	81.8	85.7
San Luis Potosí	56	48.5
Sinaloa	89.5	58.3
Sonora	53.1	69.7
Tabasco	55	51.1
Tamaulipas	47.1	69.9
Tlaxcala	14.1	8.4
Veracruz	68.6	64.7
Yucatán	75.6	92
Zacatecas	80	58.3

Tabla 11. Sobre pregunta relacionada a
¿Cuenta con internet en su domicilio?



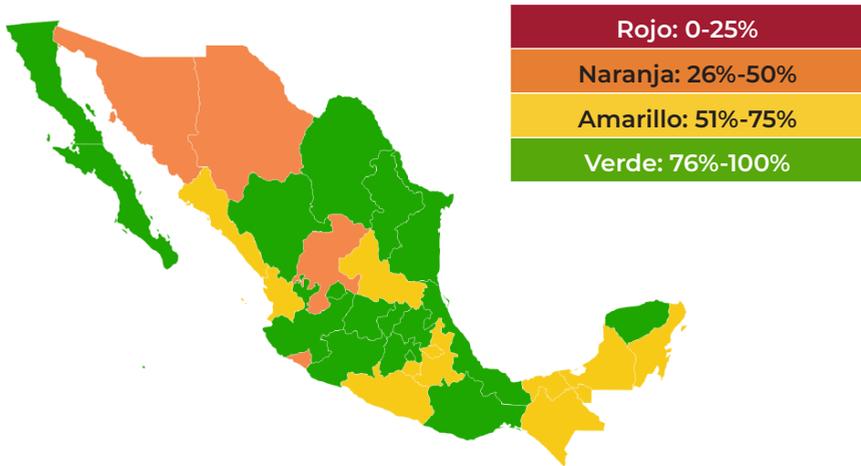
Mapa 4. ¿Cuenta con teléfono celular?

Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Aguascalientes	48.8	40.8
Baja California	47.4	44.7
Baja California Sur	78.1	73.7
Campeche	54.1	32.6
Coahuila	79.7	81.8
Colima	62.5	83.3
Chiapas	55.1	60.5
Chihuahua	71.6	81.7
Durango	80	71.9
CDMX	51.2	57.3
Guanajuato	90	85



Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Guerrero	56.3	50.5
Hidalgo	100	78.9
Jalisco	78.8	75.9
Estado de México	83	86.4
Michoacán	67	79.5
Morelos	82.9	75
Nayarit	85.7	87.5
Nuevo León	84.6	89.3
Oaxaca	36.8	61.8
Puebla	45.6	43.1
Querétaro	84.6	76.9
Quintana Roo	90.9	85.7
San Luis Potosí	46.2	40.1
Sinaloa	95.2	83.3
Sonora	85.4	86.9
Tabasco	75.2	78.5
Tamaulipas	79.1	77.4
Tlaxcala	18.5	11.7
Veracruz	79.4	77.9
Yucatán	75	87.4
Zacatecas	66.7	66.7

Tabla 12. Sobre pregunta relacionada a ¿Cuenta con teléfono celular?



Mapa 5. ¿Cuenta con sistema operativo Android o IOS (Apple) en su teléfono celular?

Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Aguascalientes	85.7	81.8
Baja California	89.2	82.35
Baja California Sur	98	95.2
Campeche	54.5	67.4
Coahuila	72.8	77.7
Colima	40	60
Chiapas	57.4	59
Chihuahua	53	43.4
Durango	87.5	78.2
CDMX	75.4	76.8
Guanajuato	80	70.6



Entidad Federativa	Semáforo Mujeres %	Semáforo Hombres %
Guerrero	81	71.6
Hidalgo	92.3	73.3
Jalisco	95.1	75.6
Estado de México	72.7	84.3
Michoacán	76.2	78.5
Morelos	64.7	66.6
Nayarit	71.4	77.7
Nuevo León	81.8	72
Oaxaca	87.6	88.8
Puebla	54.8	69.6
Querétaro	90	70
Quintana Roo	72.7	71.4
San Luis Potosí	70.5	74.1
Sinaloa	55	60
Sonora	35.7	50
Tabasco	65.9	68.5
Tamaulipas	78	86.5
Tlaxcala	57.3	56.4
Veracruz	75.6	80.3
Yucatán	70.5	81.6
Zacatecas	40	50

Tabla 13. Sobre pregunta relacionada a ¿Cuenta con sistema operativo Android o IOS (Apple) en su teléfono celular?



12. RESULTADOS POR REGIÓN

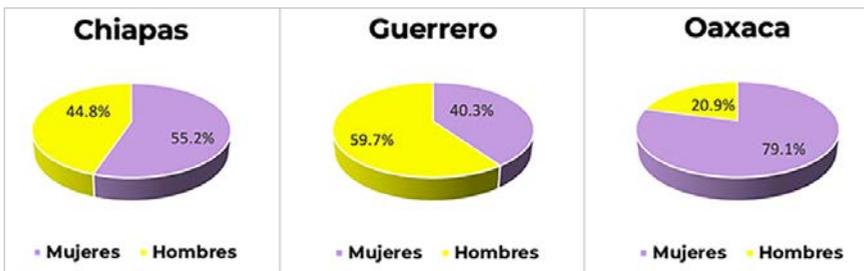
A continuación, les presentamos las estadísticas por Estado que se tuvieron las 8 preguntas que se consideraron más relevante conocer el resultado. La estadística se agrupó en 8 regiones empezando por la zona sur pacífico (Chiapas, Guerrero y Oaxaca) hasta terminar en la zona norte (Chihuahua, Coahuila, Durango y Nuevo León); en donde se pueden observar las tendencias por región. Las preguntas que se desarrollaron fueron las siguientes:

1. El grado de educación (primaria, secundaria y sin estudios);
2. ¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?;
3. ¿Cuenta con una tarjeta de débito?;
4. ¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?;
5. ¿Cuenta con internet en su domicilio?;
6. ¿Cuenta con teléfono celular?;
7. ¿Por parte de quien quisiera recibir información? y
8. ¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

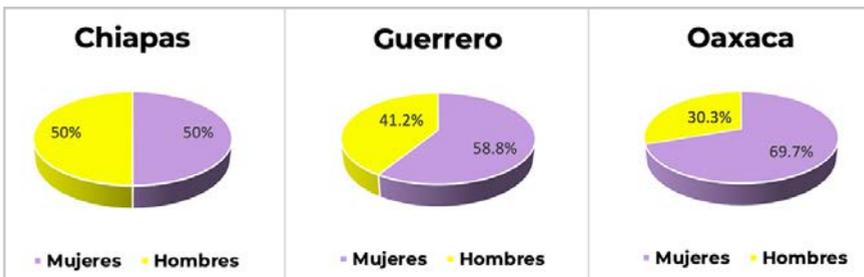


12.1 Sur pacífico (Chiapas, Oaxaca y Guerrero)

Educación Primaria



Educación secundaria

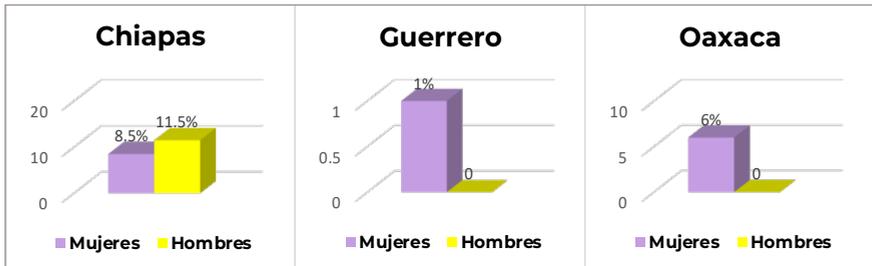


Sin estudios



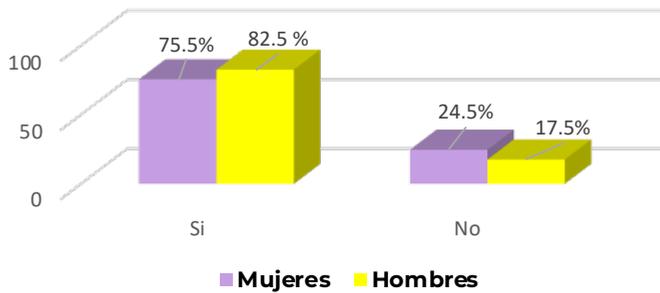


Personas que hablan una lengua indígena

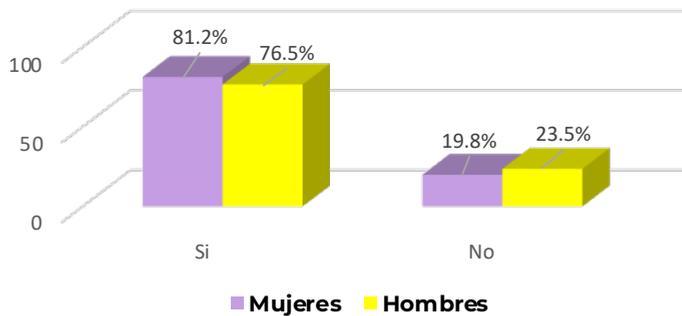


¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?

Chiapas

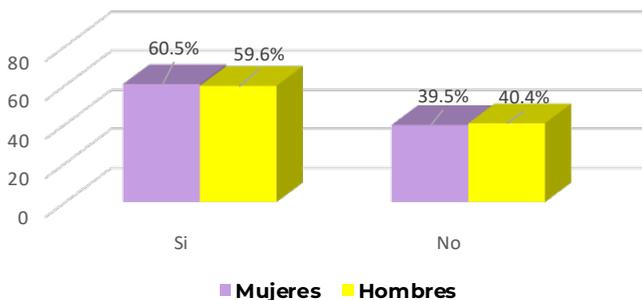


Guerrero



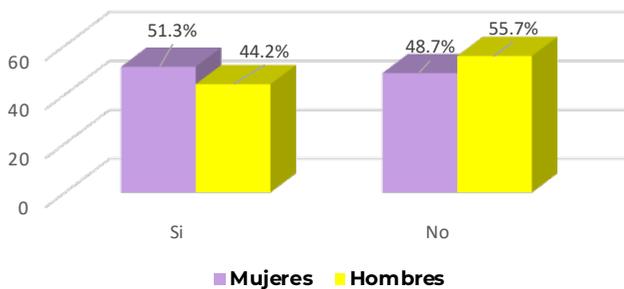


Oaxaca

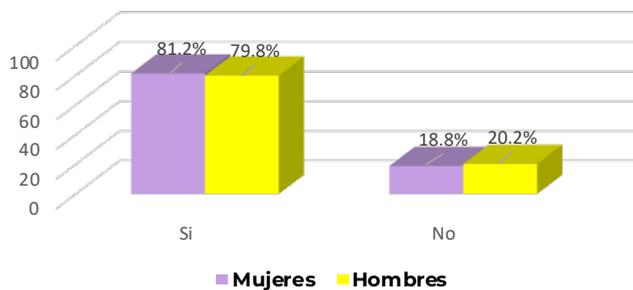


¿Cuenta con una tarjeta de débito?

Chiapas

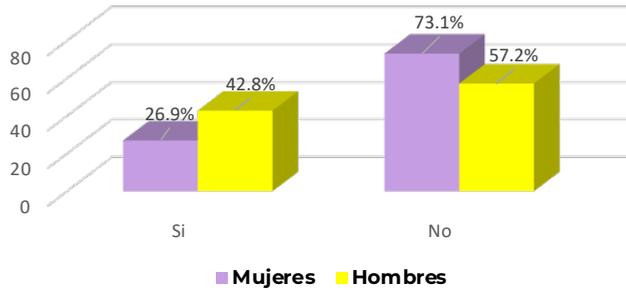


Guerrero



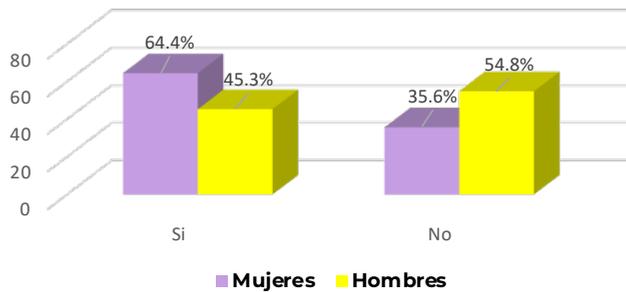


Oaxaca

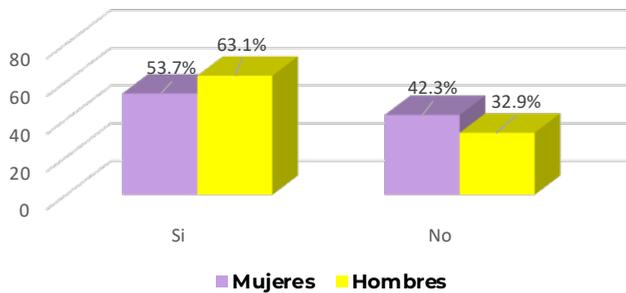


¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

Chiapas

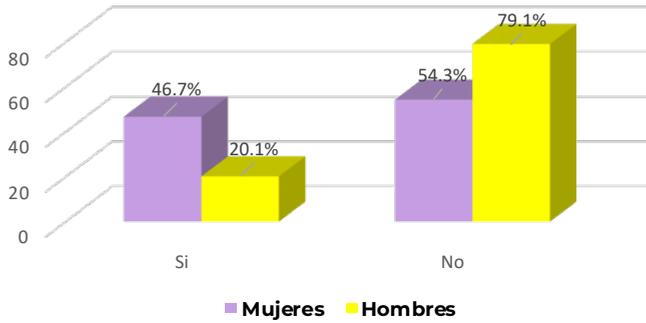


Guerrero



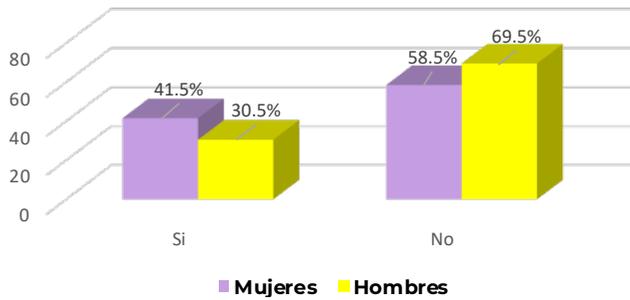


Oaxaca

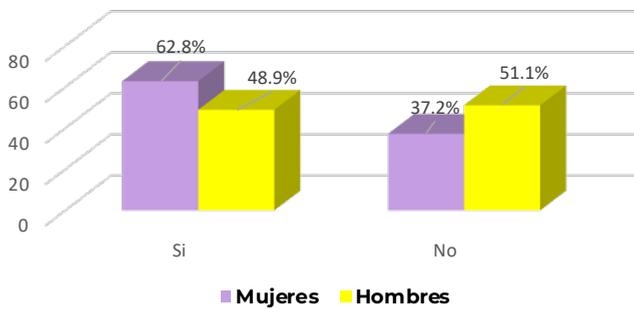


¿Cuenta con internet en su domicilio?

Chiapas

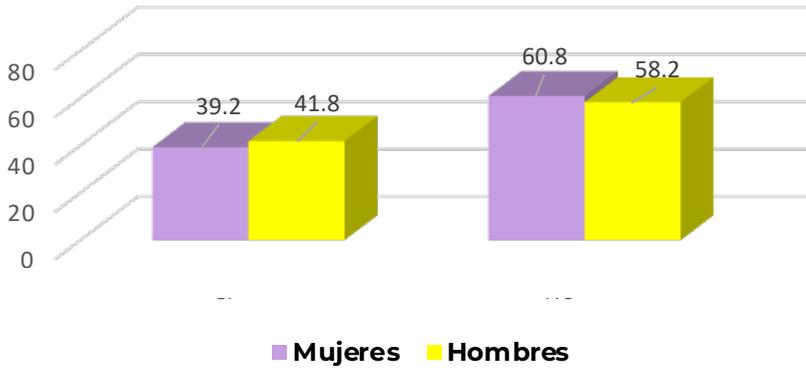


Guerrero



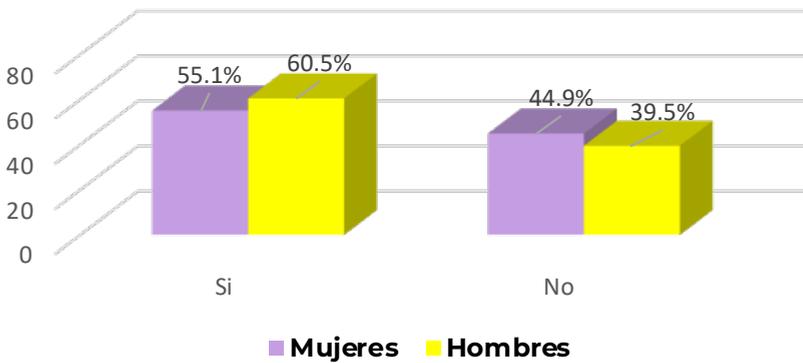


Oaxaca



¿Cuenta con teléfono celular?

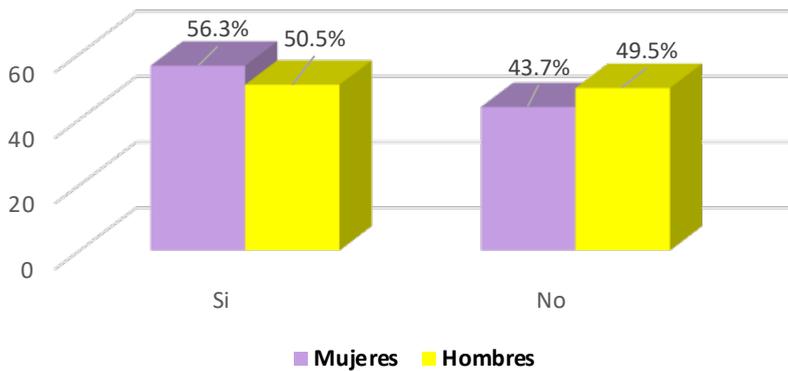
Chiapas



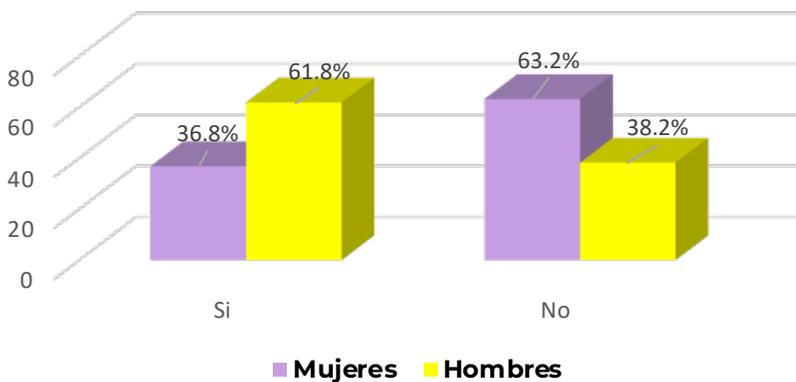


¿Cuenta con teléfono celular?

Guerrero



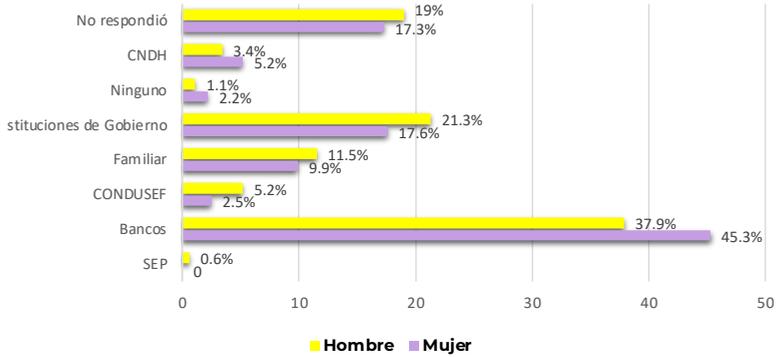
Oaxaca



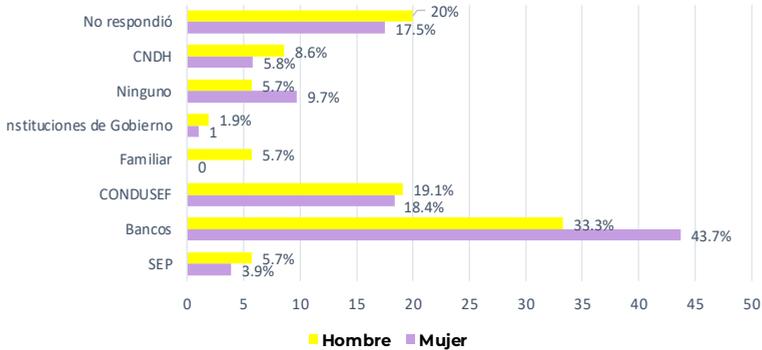


¿Por parte de quien quisiera recibir información?

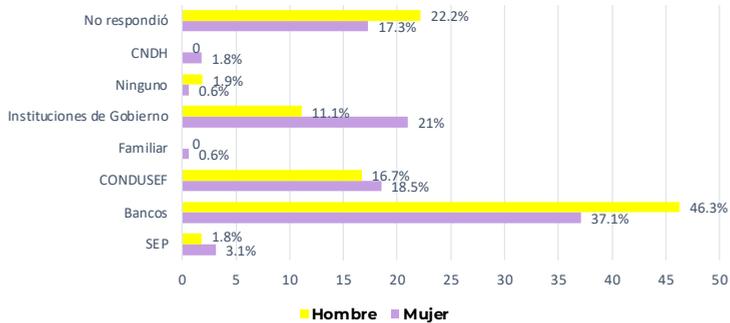
Chiapas



Guerrero



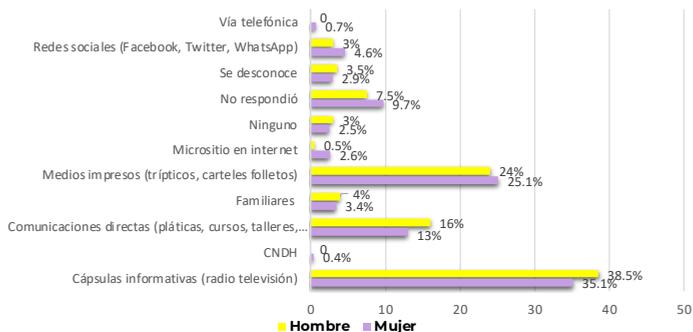
Oaxaca



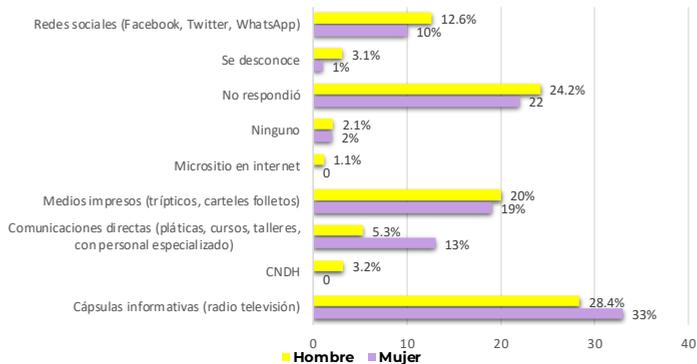


¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

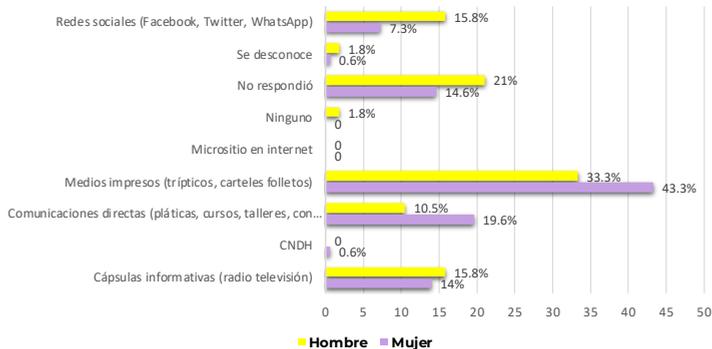
Chiapas



Guerrero



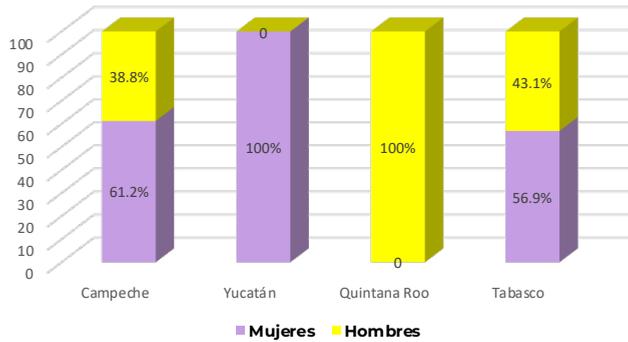
Oaxaca



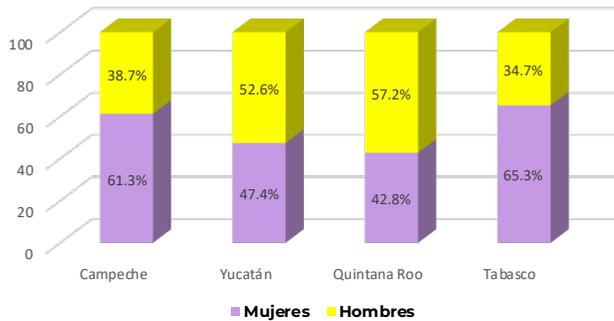
12.2 Sur Golfo y mar caribe
(Tabasco, Campeche, Mérida y Quintana Roo)

Grado máximo de estudios

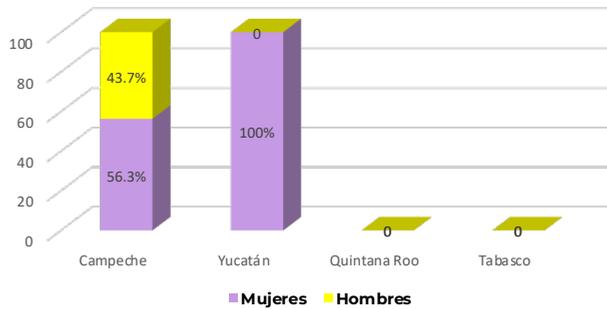
Educación Primaria



Educación Secundaria

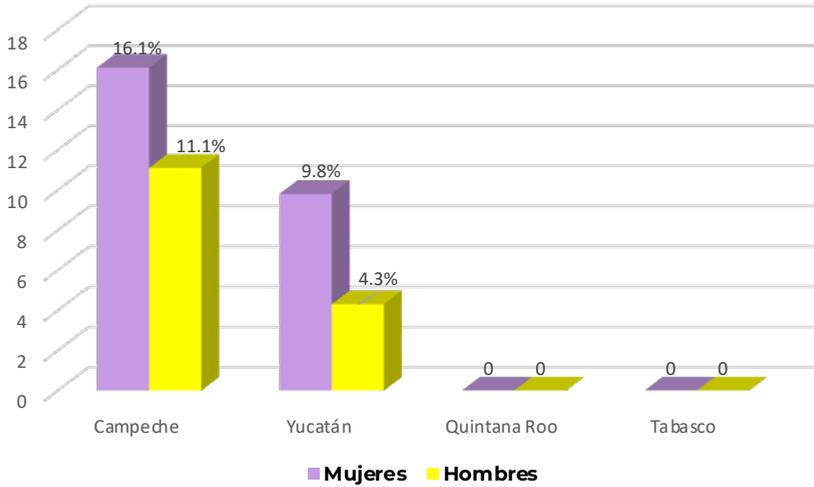


Sin estudios

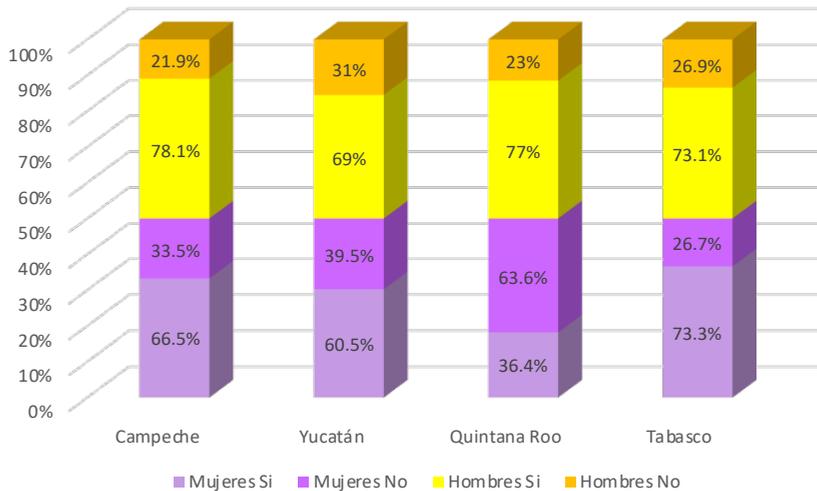




Personas que hablan una lengua indígena

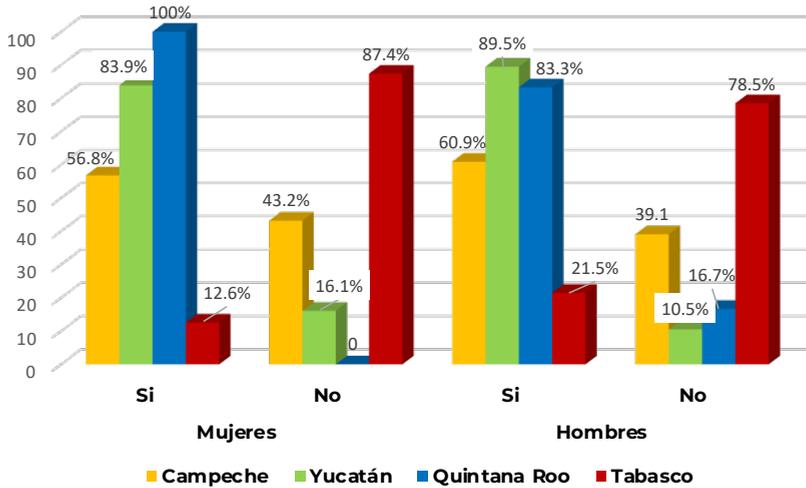


¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?

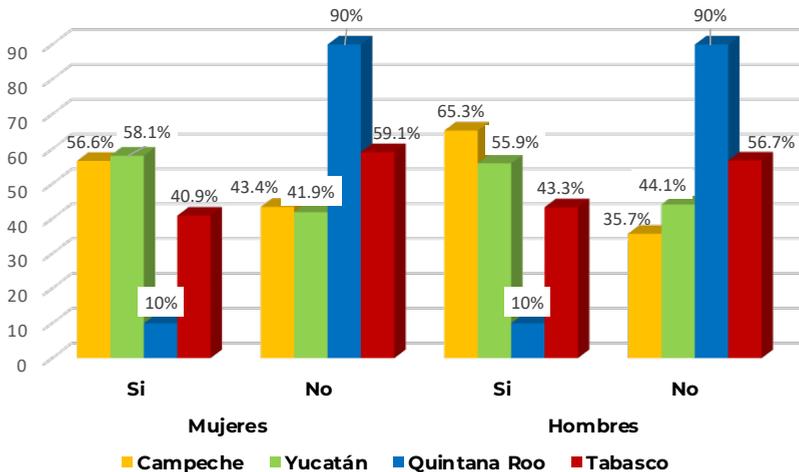




¿Cuentan con una tarjeta de débito?

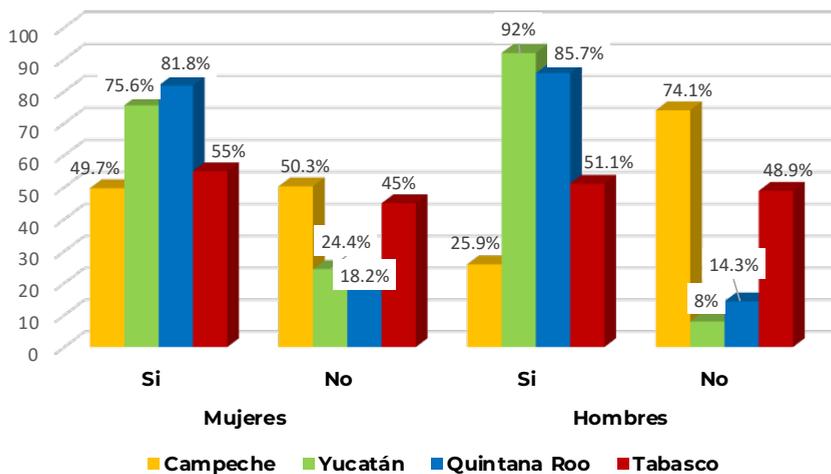


¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

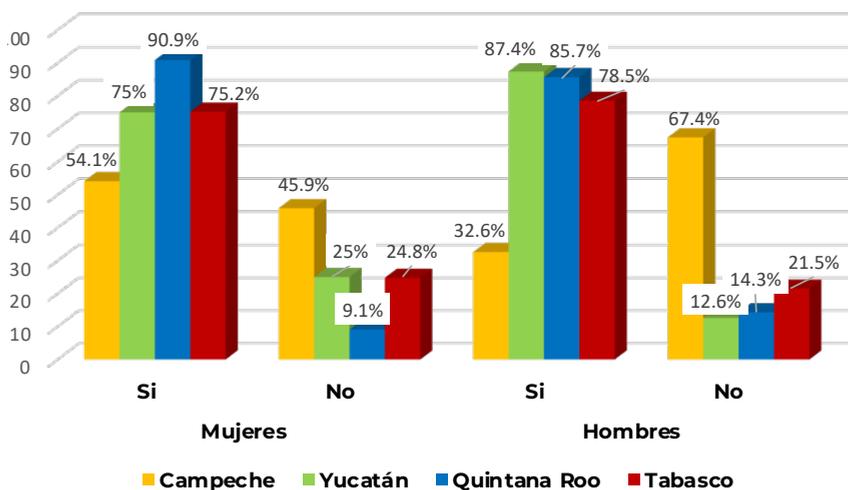




¿Cuenta con internet en su domicilio?



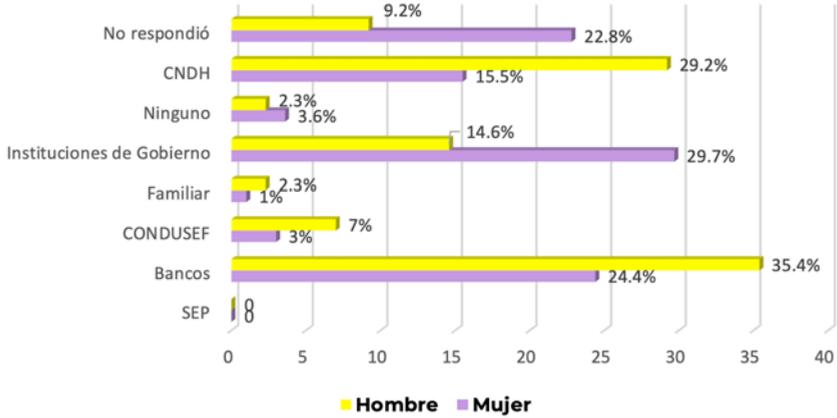
¿Cuenta con teléfono celular?



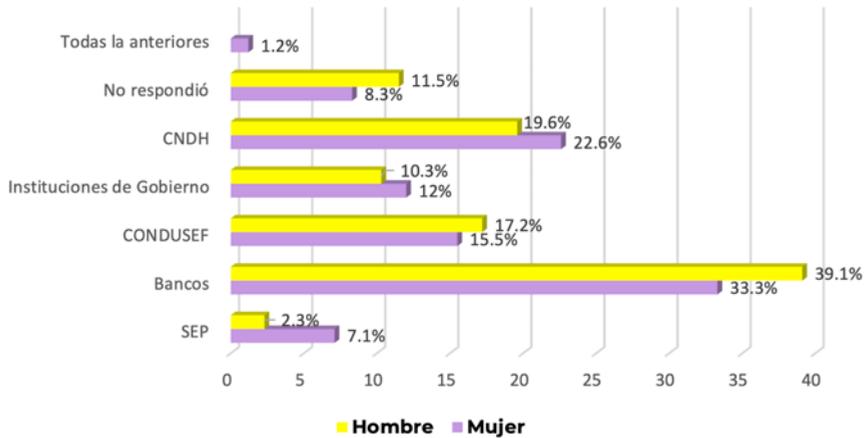


¿Por parte de quién quisiera recibir información?

Campeche

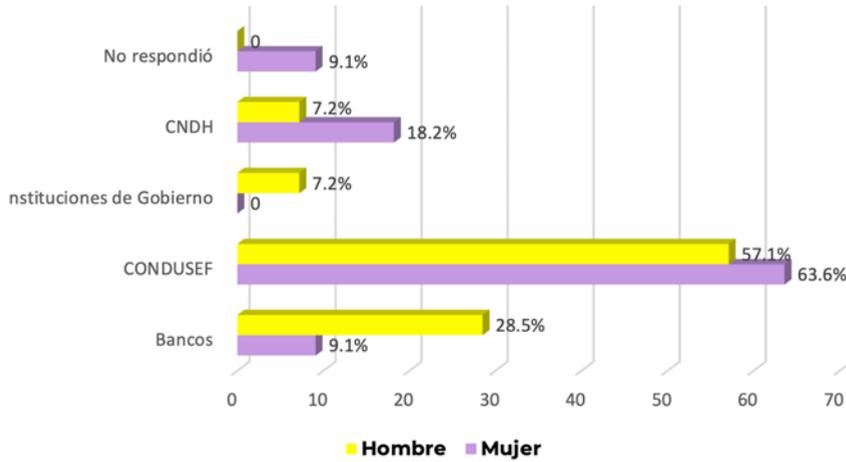


Yucatán

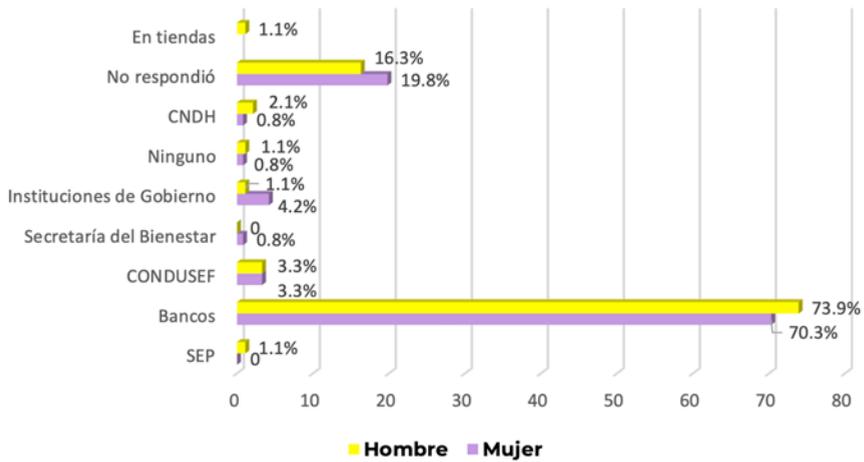




Quintana Roo



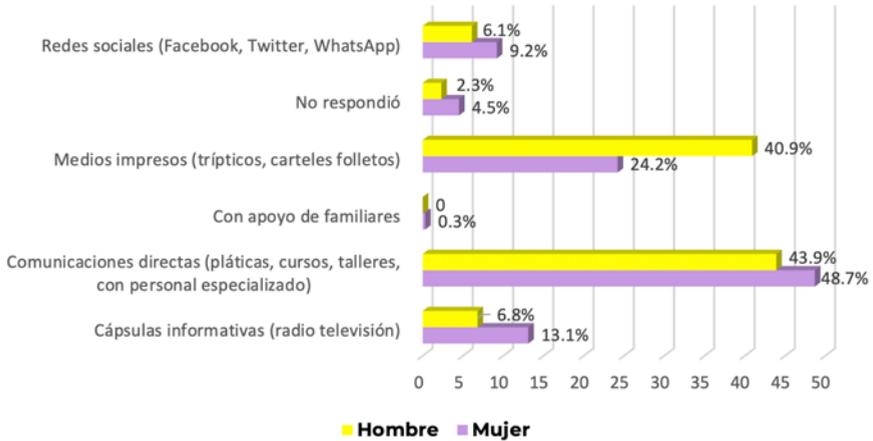
Tabasco



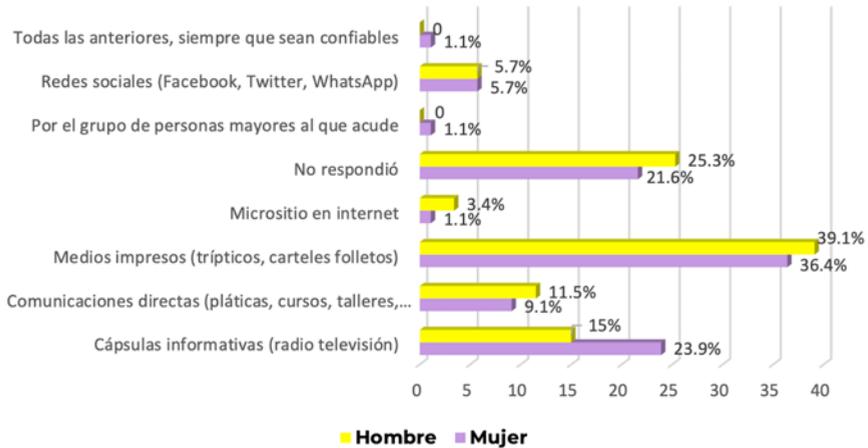


¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Campeche

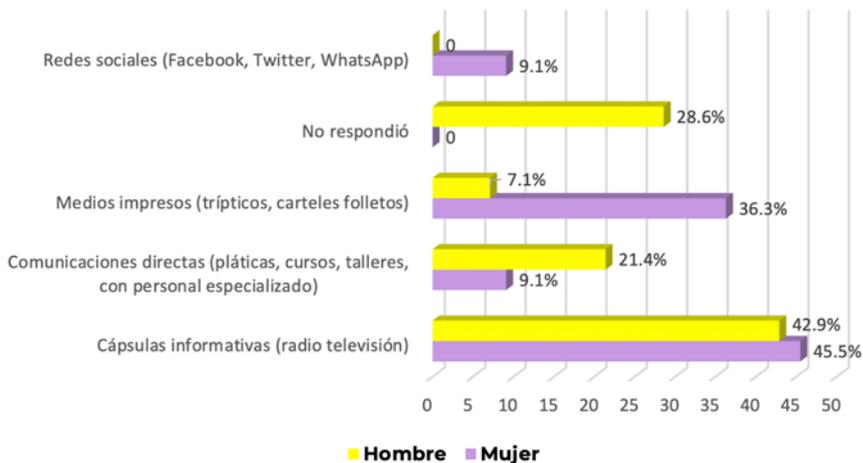


Yucatán





Quintana Roo



Tabasco

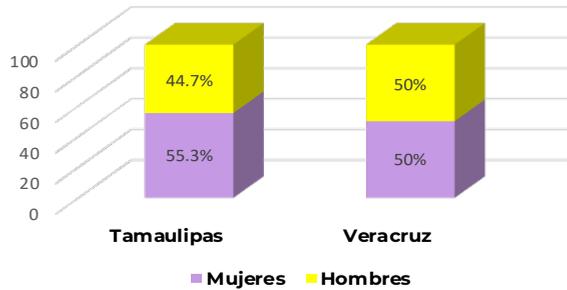




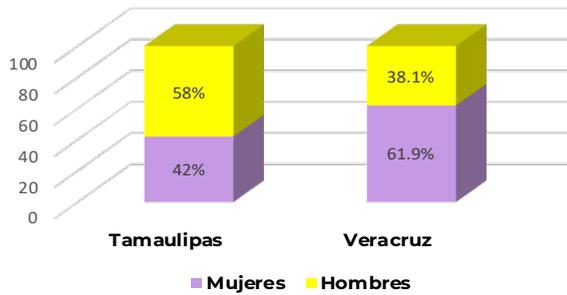
12.3 Norte Golfo (Veracruz y Tamaulipas)

Grado máximo de estudios

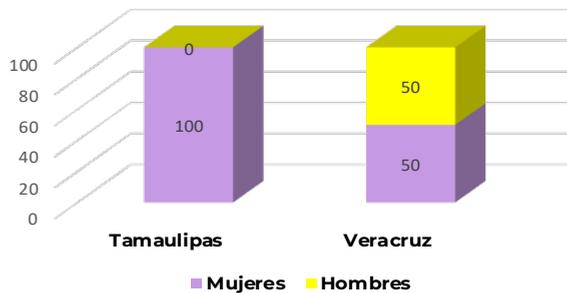
Educación Primaria



Educación Secundaria

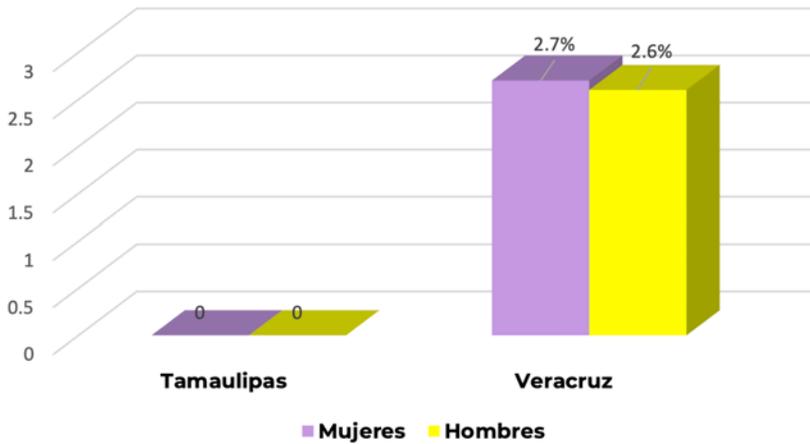


Sin estudios

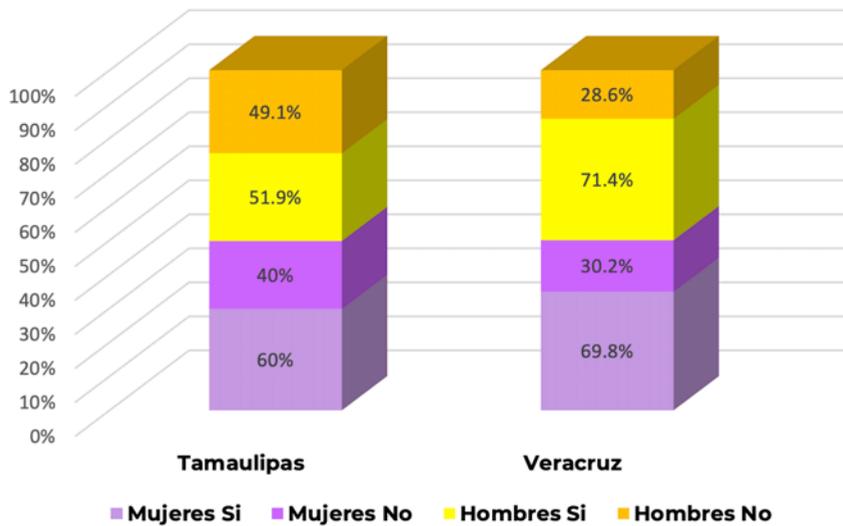




Personas que hablan una lengua indígena

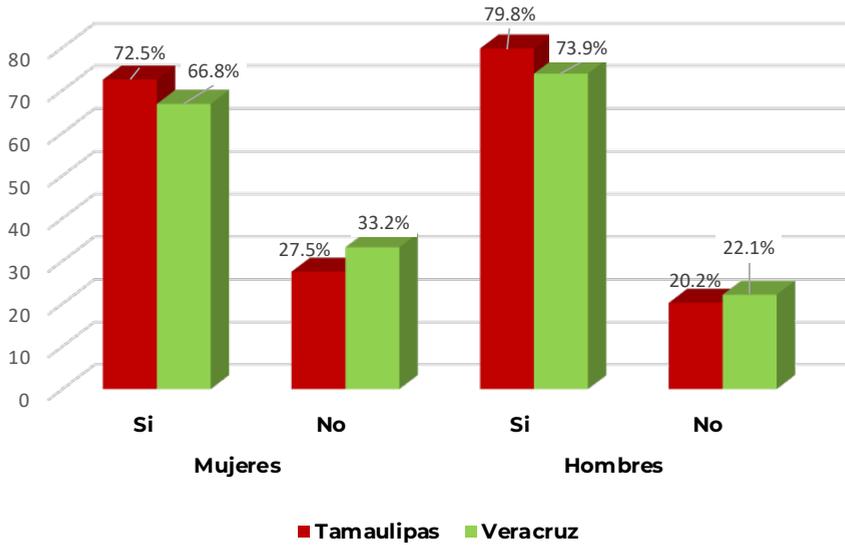


¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?

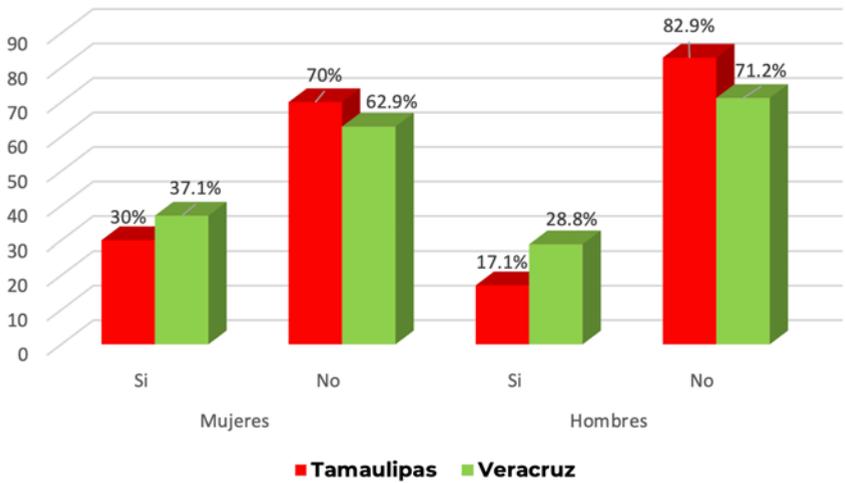




¿Cuentan con una tarjeta de débito?

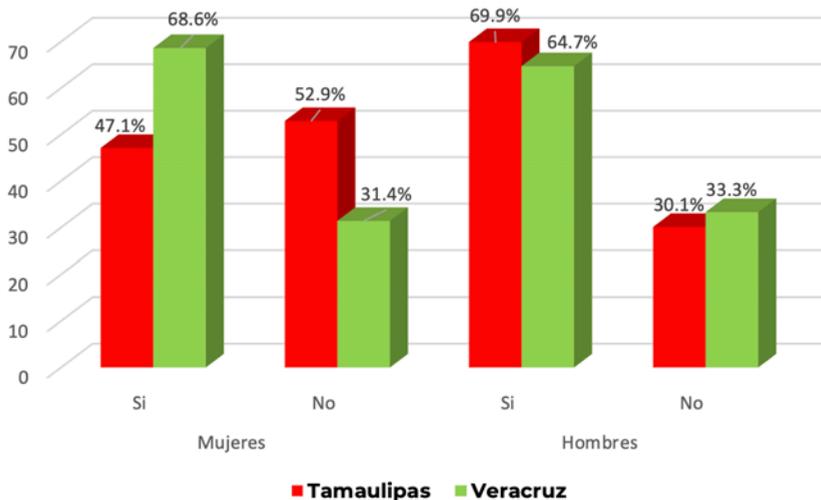


¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

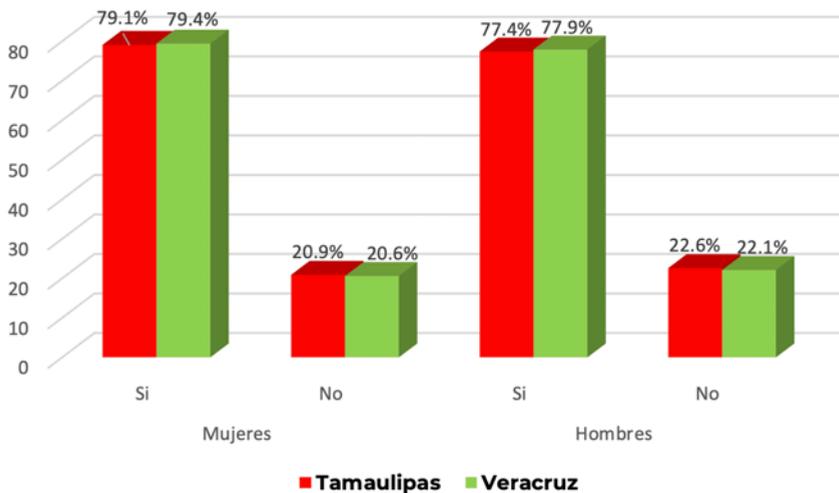




¿Cuenta con internet en su domicilio?



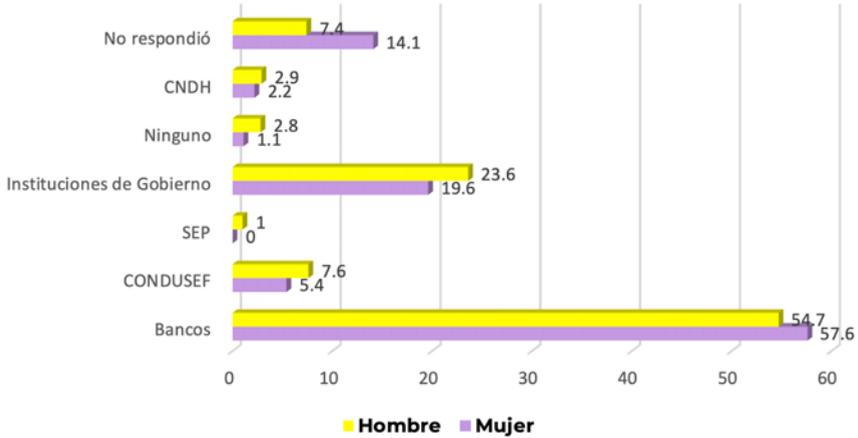
¿Cuenta con teléfono celular?



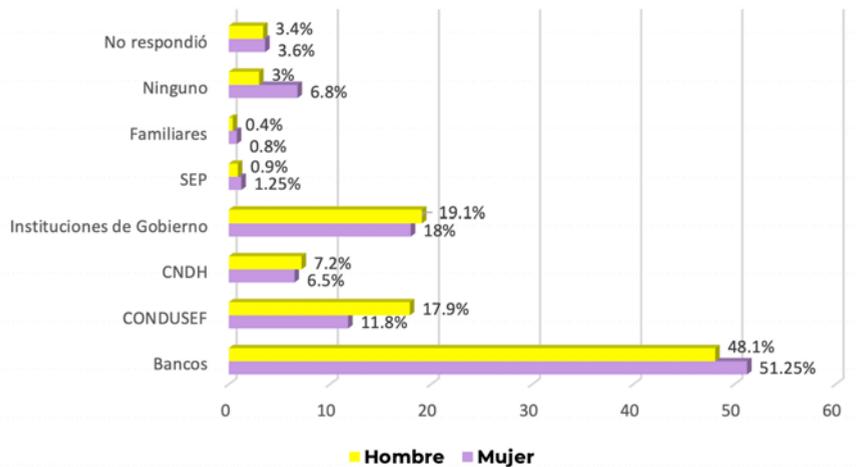


¿Por parte de quien quisiera recibir información?

Tamaulipas



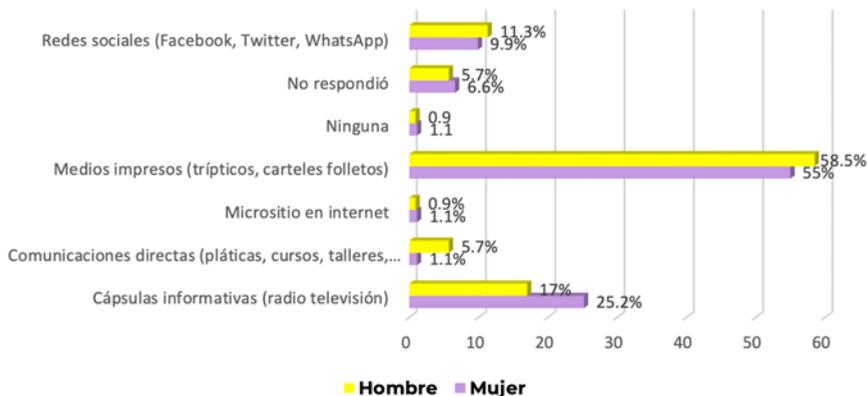
Veracruz



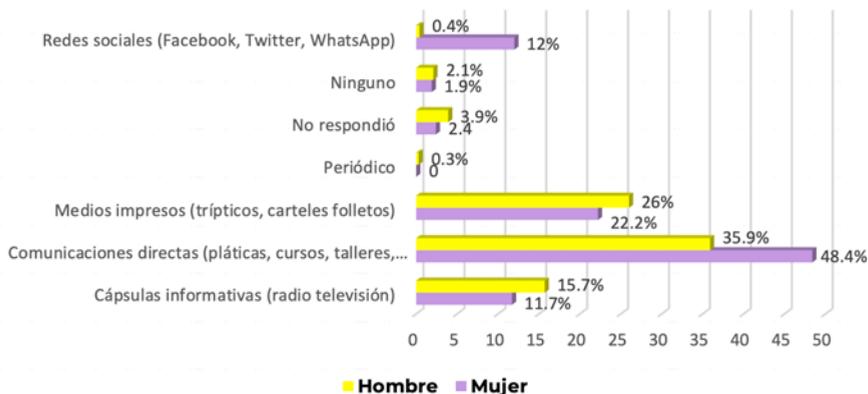


¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Tamaulipas



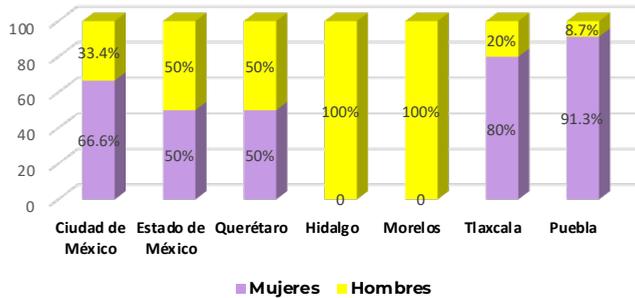
Veracruz



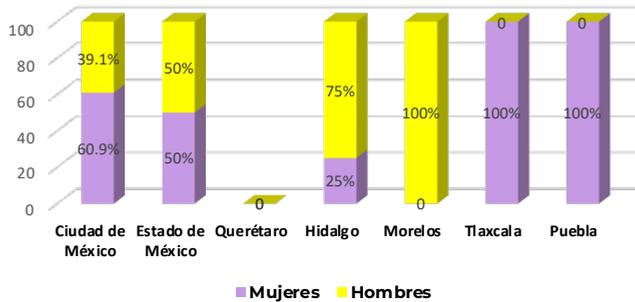
12.4 Zona Metropolitana (Ciudad de México, Estado de México, Querétaro, Hidalgo, Tlaxcala, Morelos y Puebla)

Grado máximo de estudios

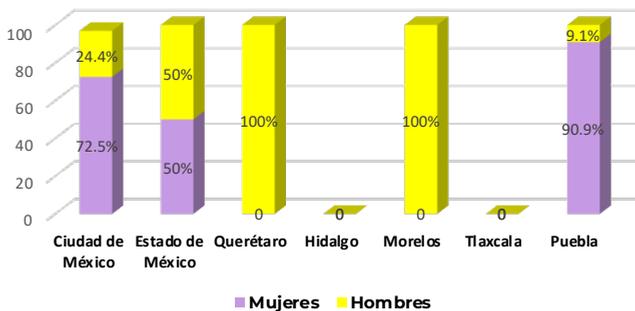
Educación Primaria



Educación Secundaria

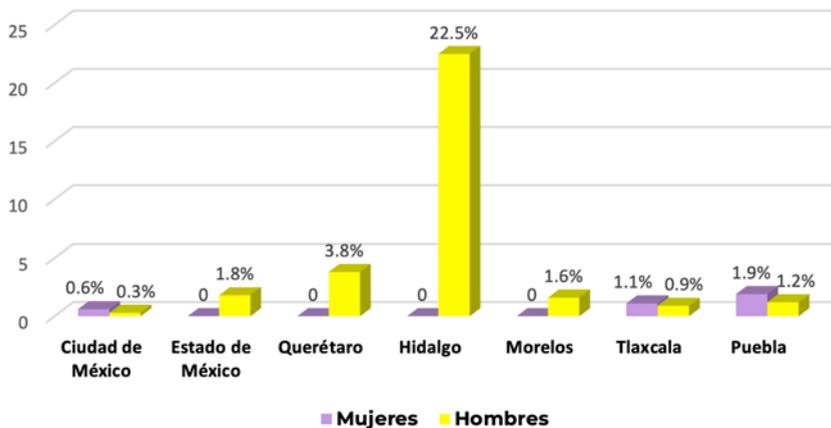


Sin estudios

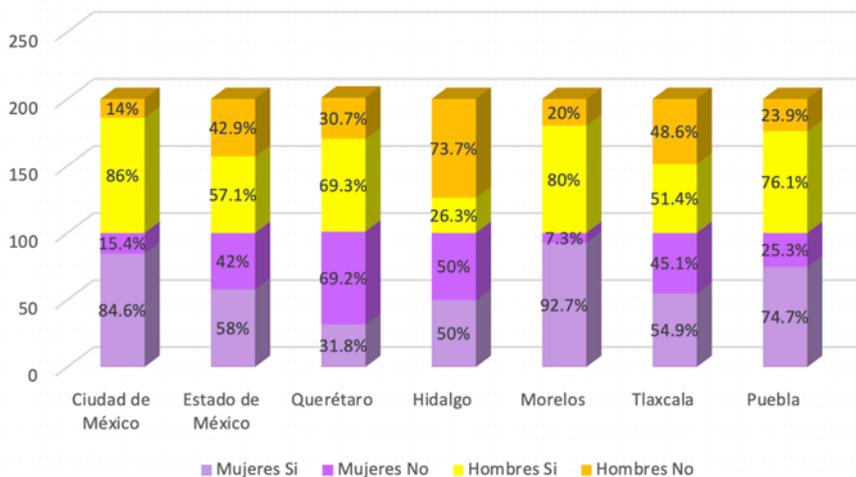




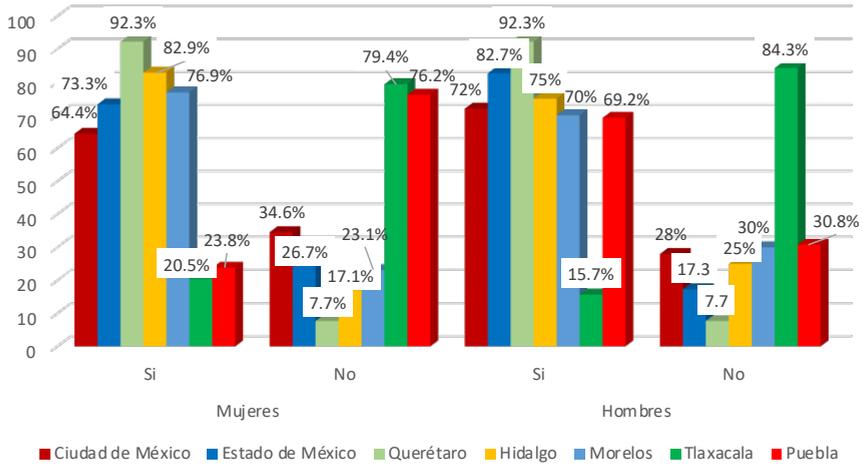
Personas que hablan una lengua indígena



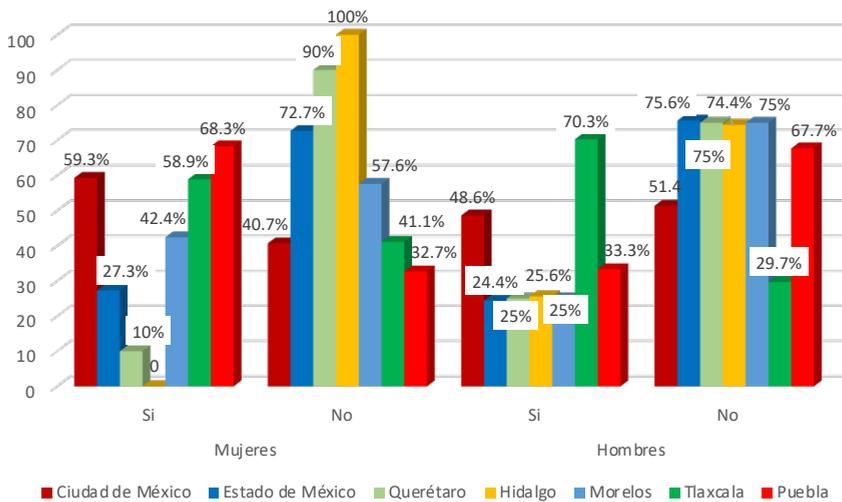
¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?



¿Cuentan con una tarjeta de débito?

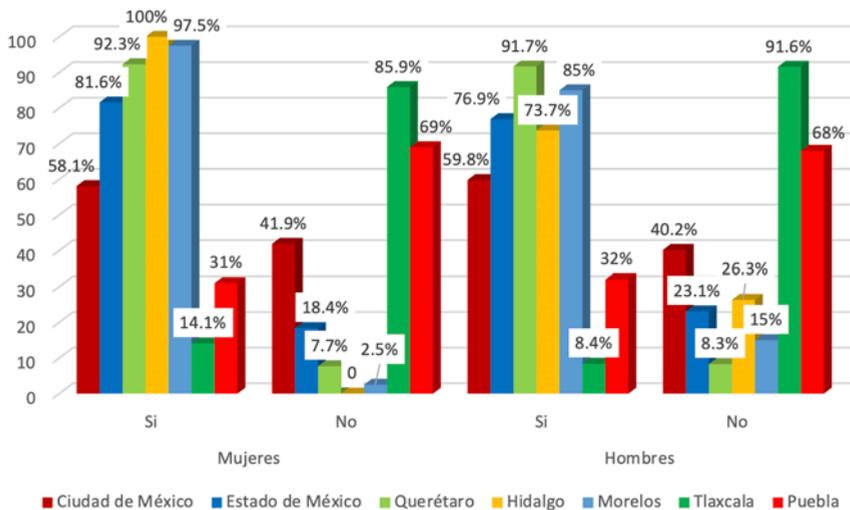


¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

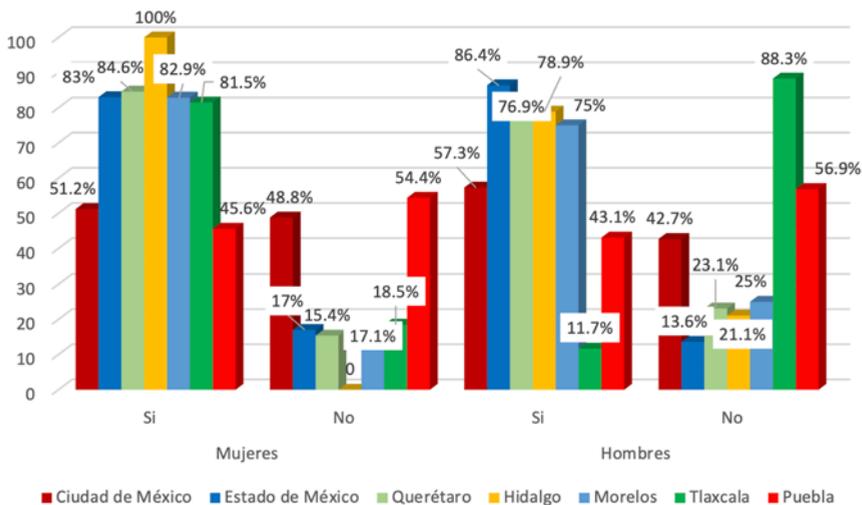




¿Cuenta con internet en su domicilio?



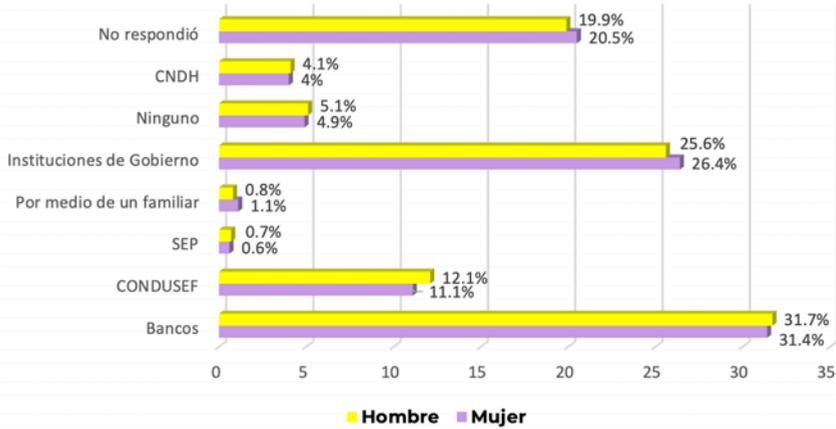
¿Cuenta con teléfono celular?



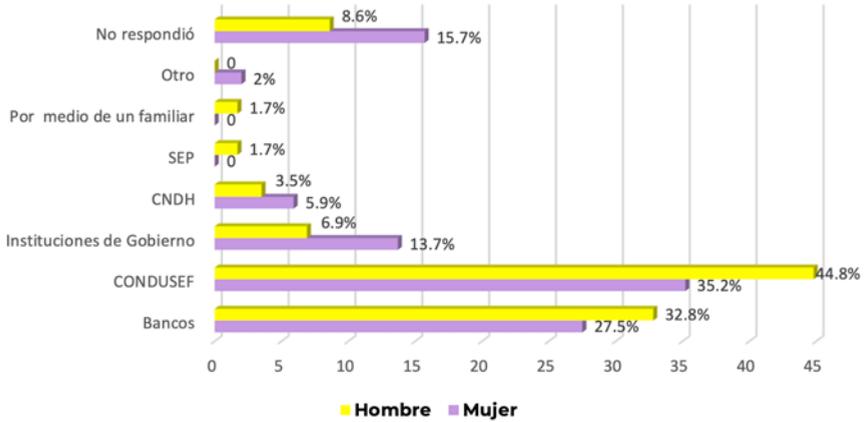


¿Por parte de quien quisiera recibir información?

Ciudad de México

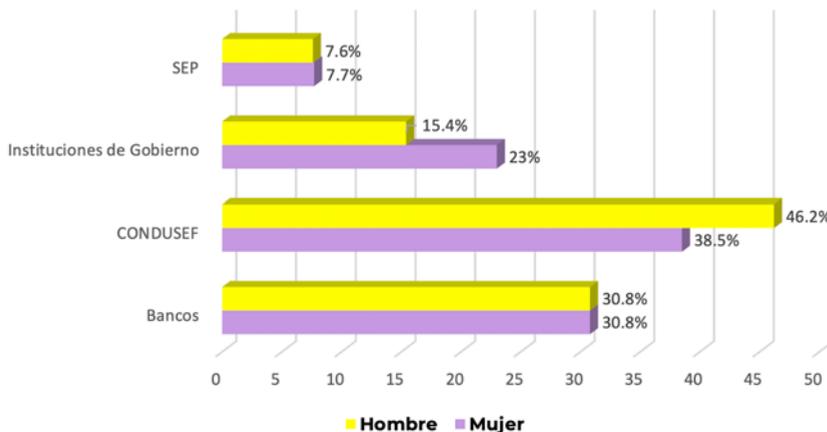


Estado de México

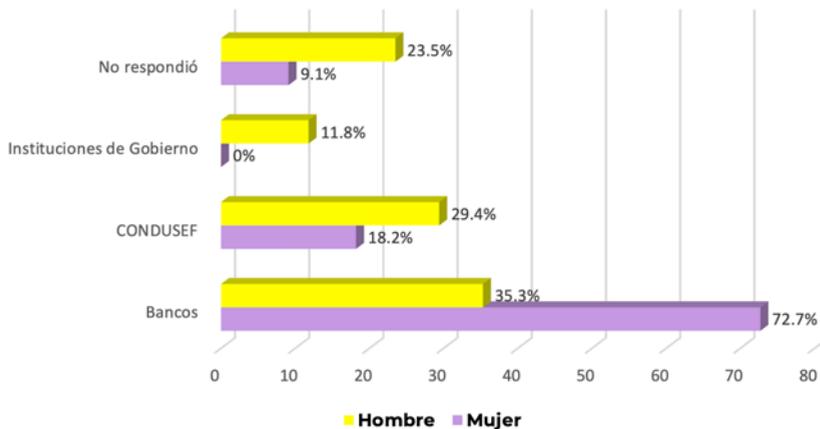




Querétaro

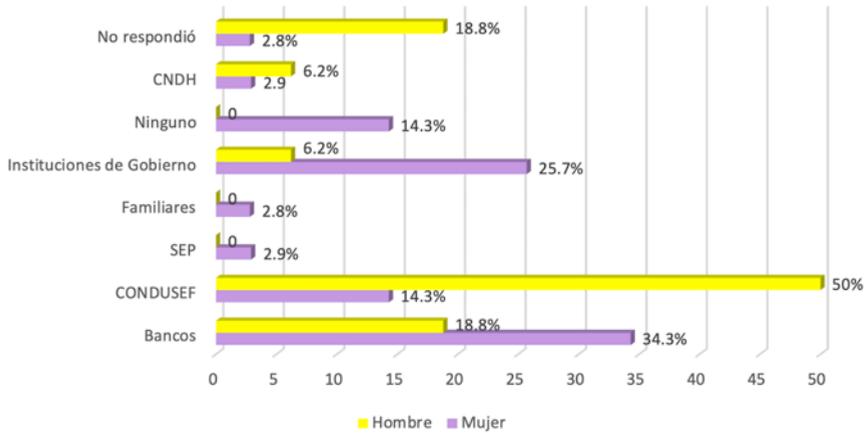


Hidalgo

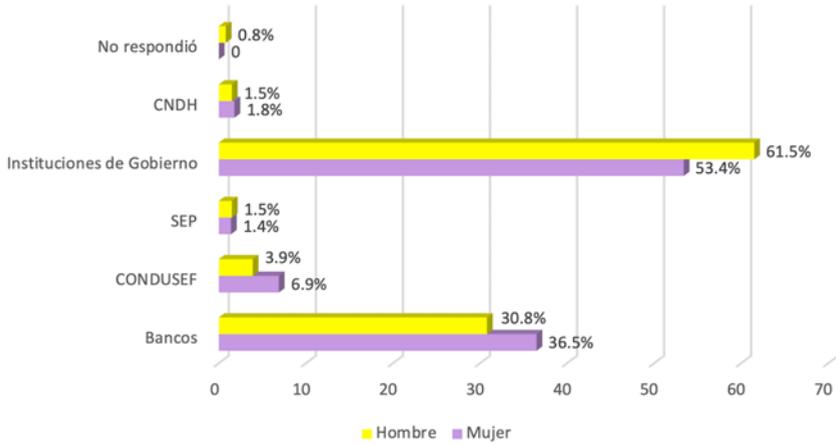




Morelos

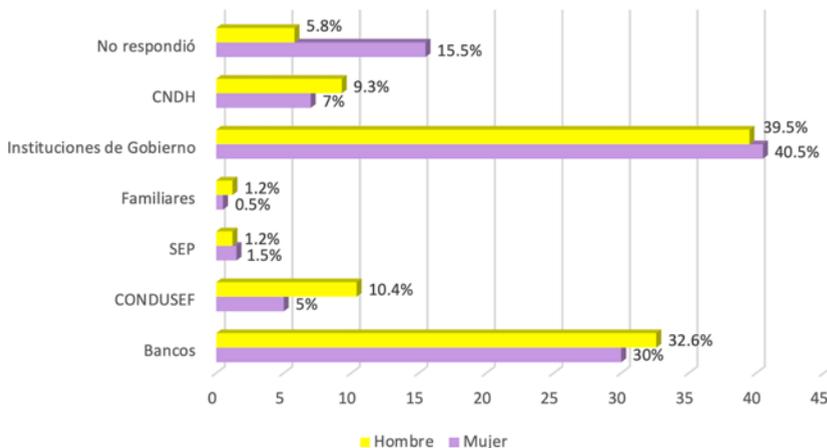


Tlaxcala



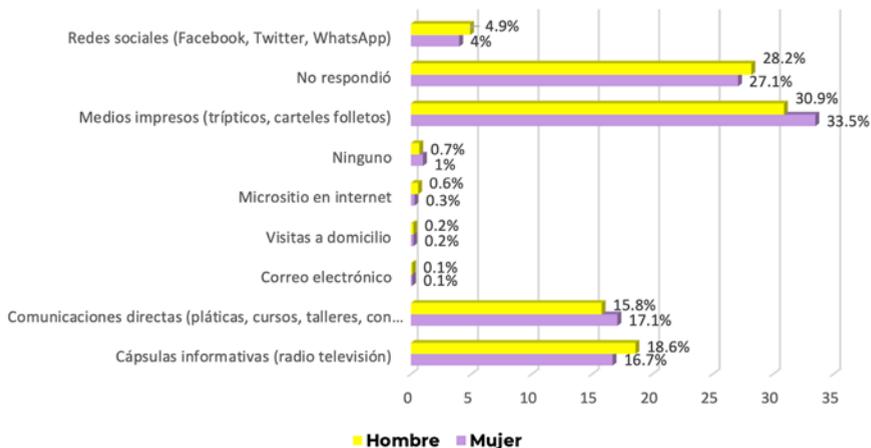


Puebla



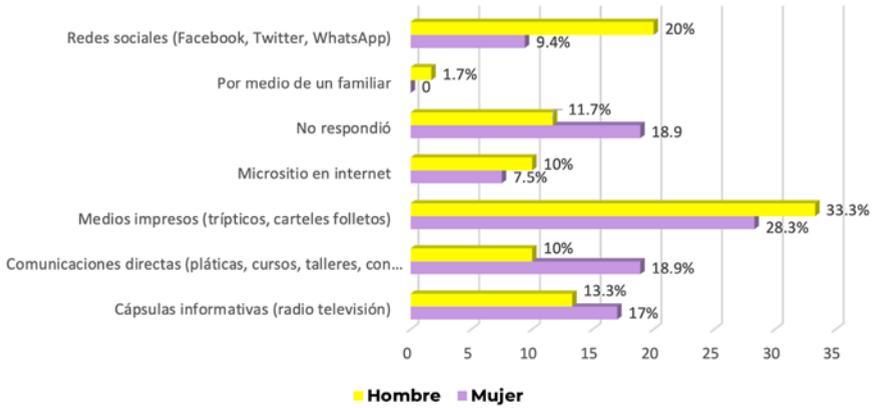
¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Ciudad de México

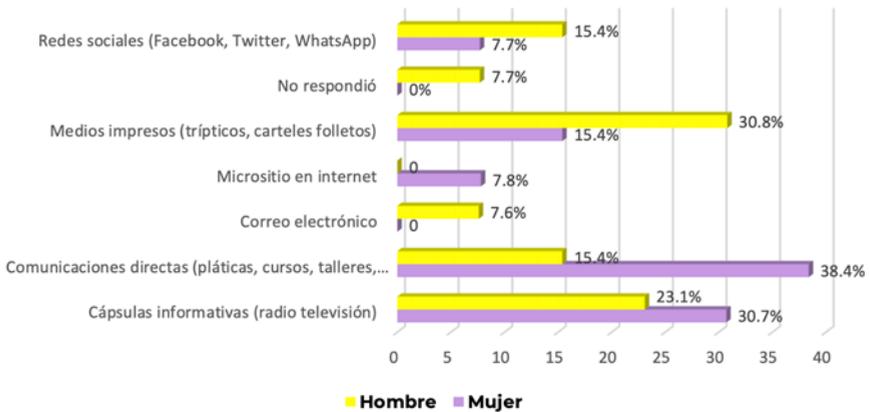




Estado de México

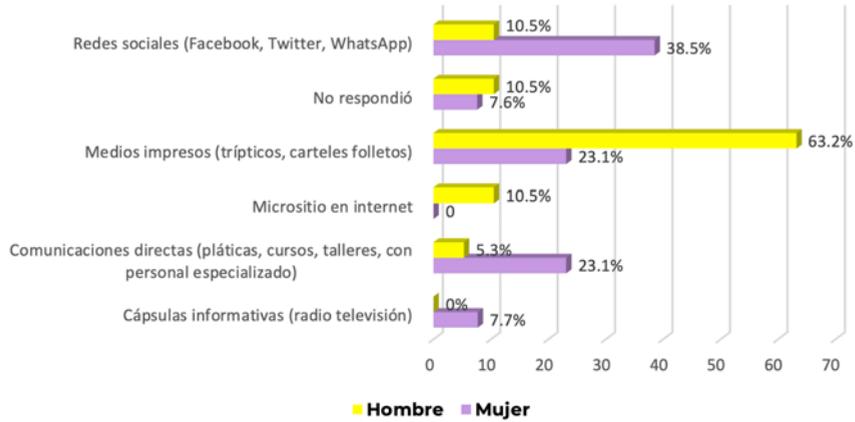


Querétaro

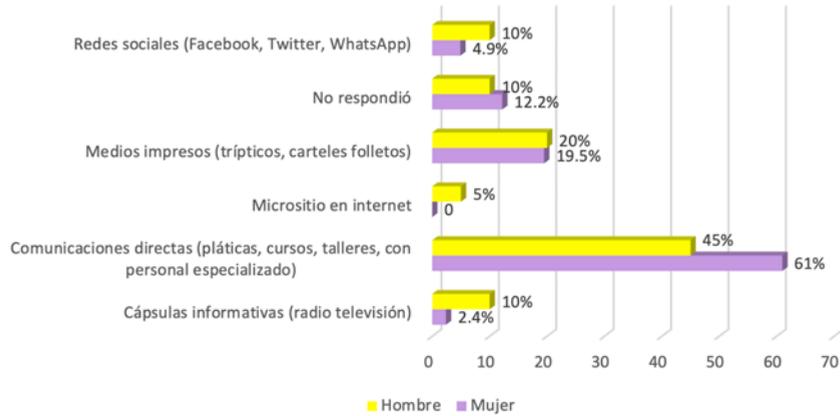




Hidalgo

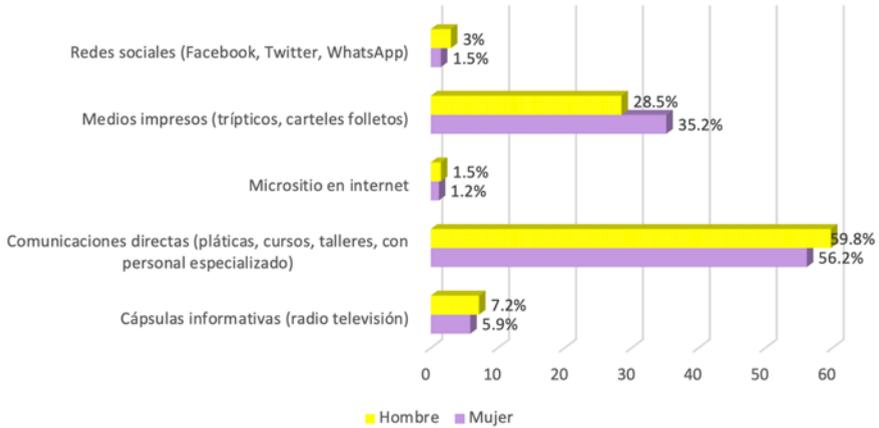


Morelos

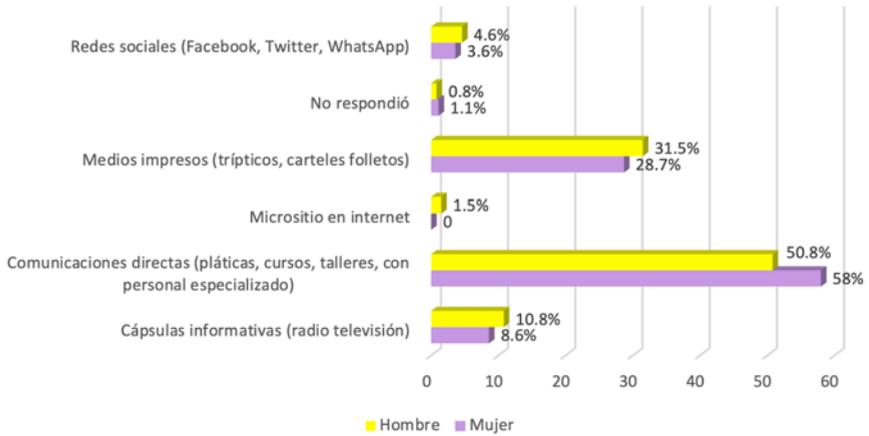




Tlaxcala



Puebla

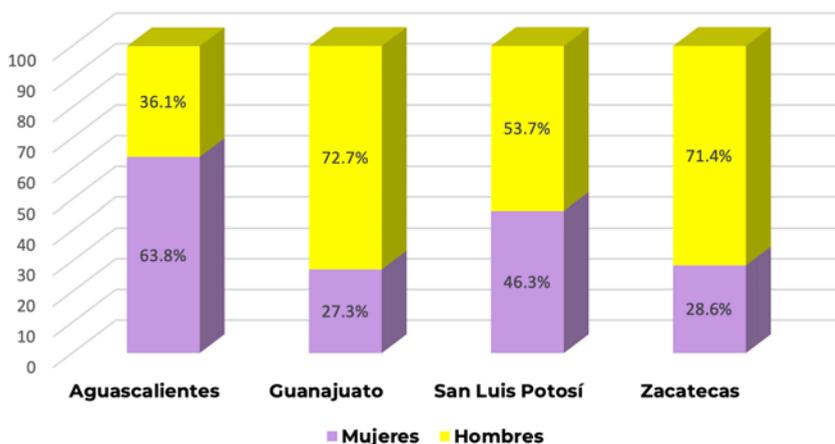




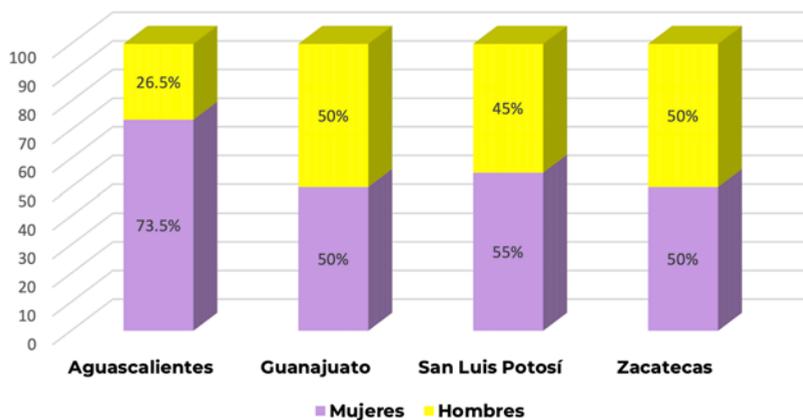
12.5 Zona Centro Bajío (Guanajuato, San Luis Potosí, Aguascalientes y Zacatecas)

Grado máximo de estudios

Educación Primaria

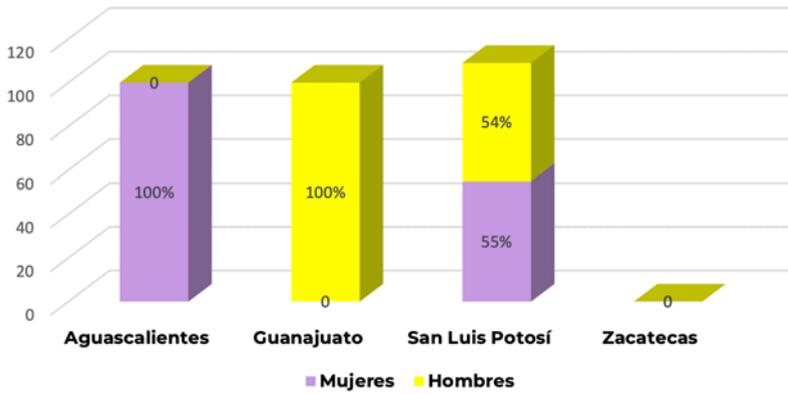


Educación Secundaria

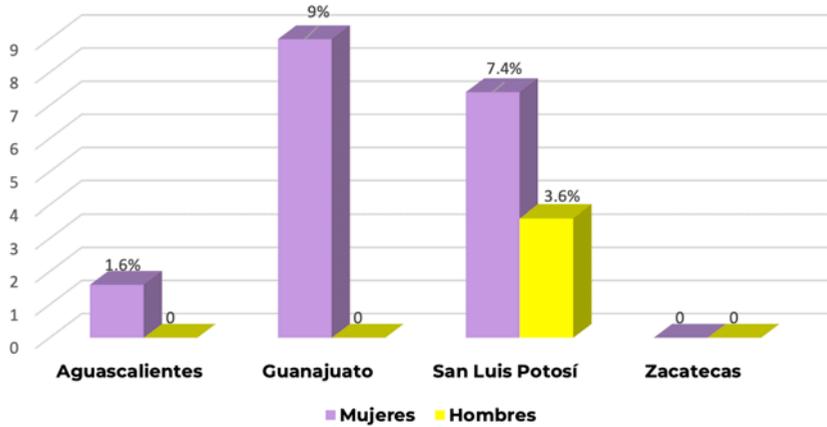




Sin estudios

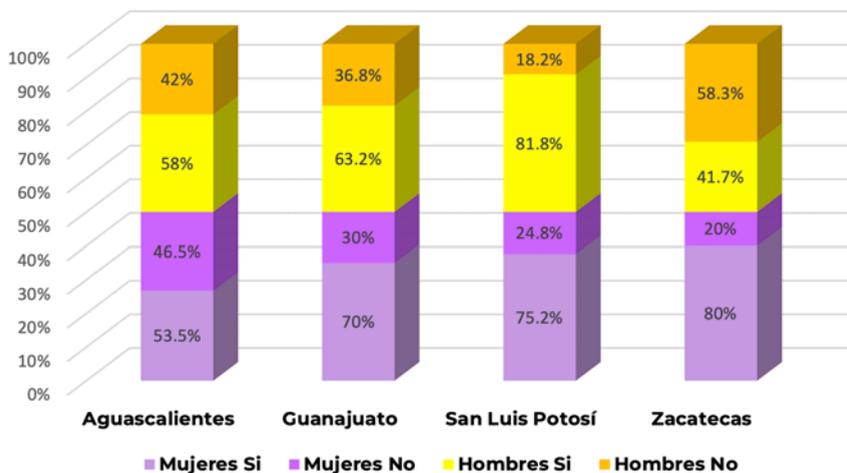


Personas que hablan una lengua indígena

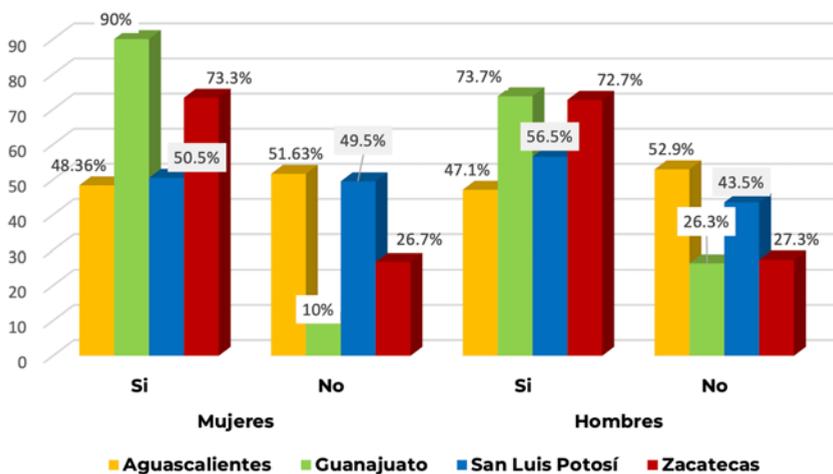




¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?

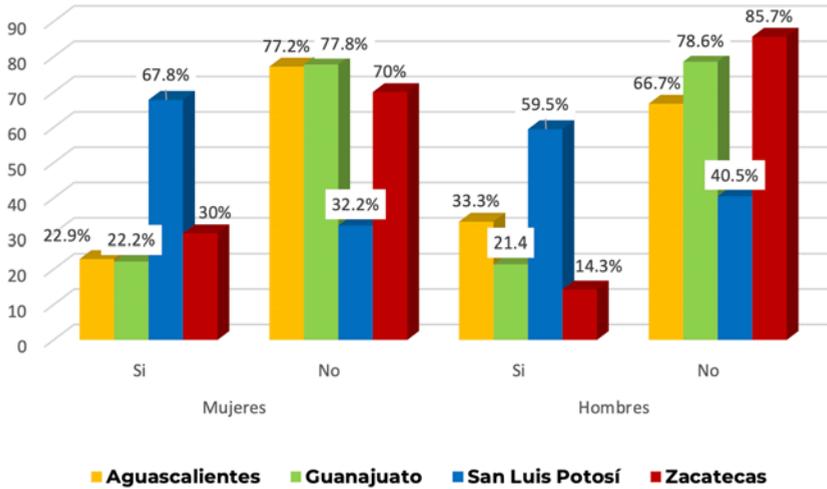


¿Cuentan con una tarjeta de débito?

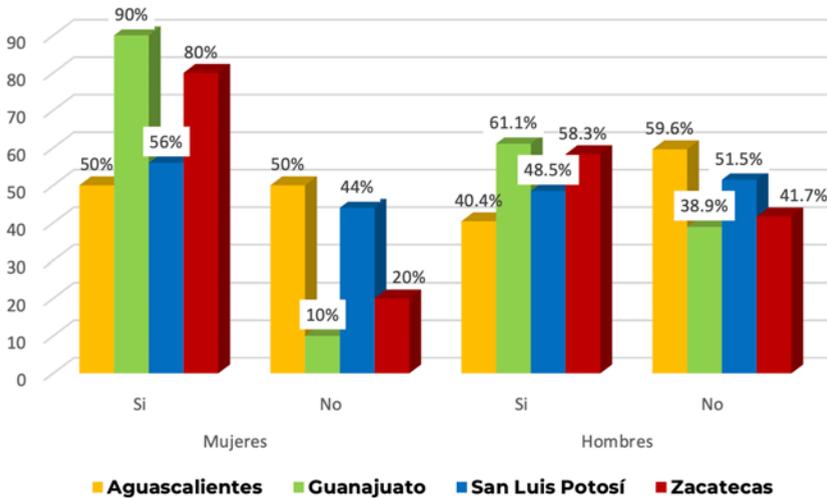




¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

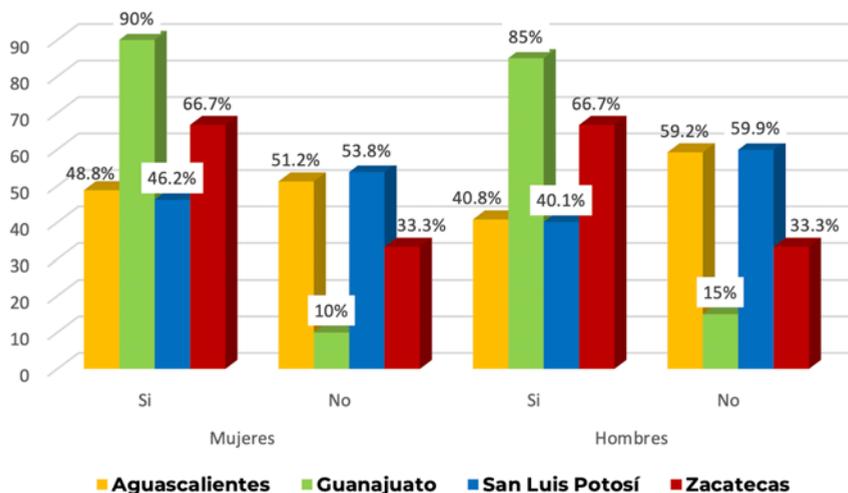


¿Cuenta con internet en su domicilio?



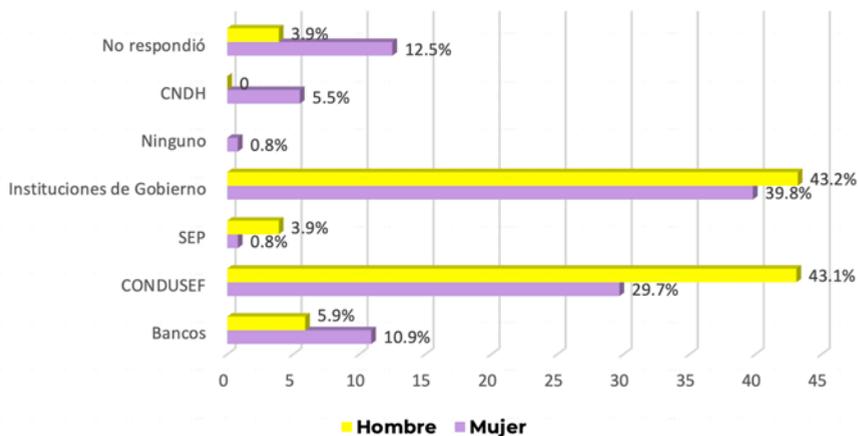


¿Cuenta con teléfono celular?



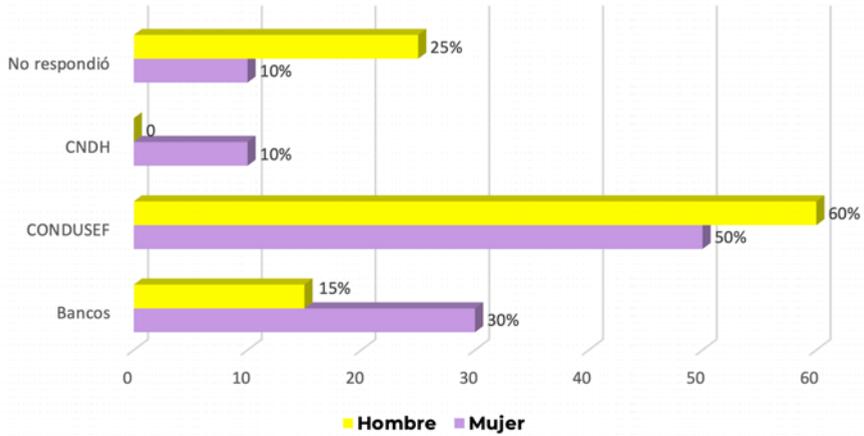
¿Por parte de quien quisiera recibir información?

Aguascalientes

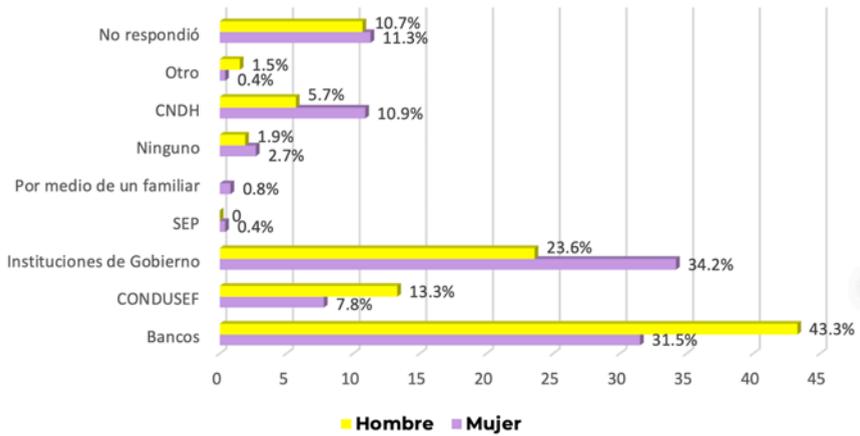




Guanajuato

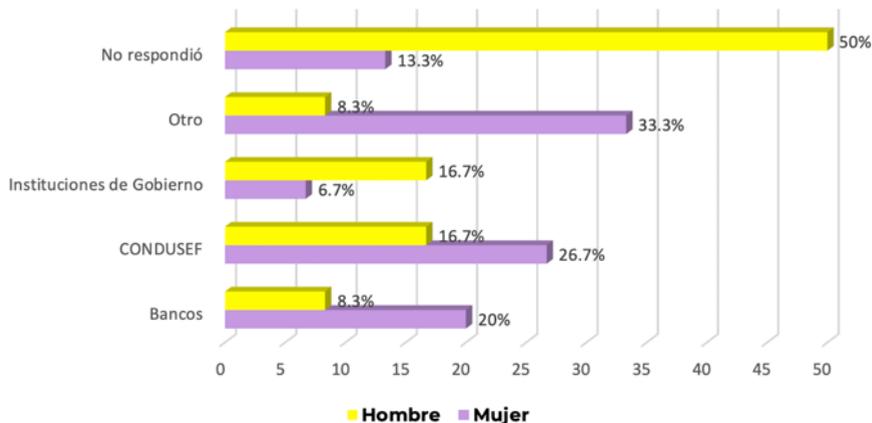


San Luis Potosí



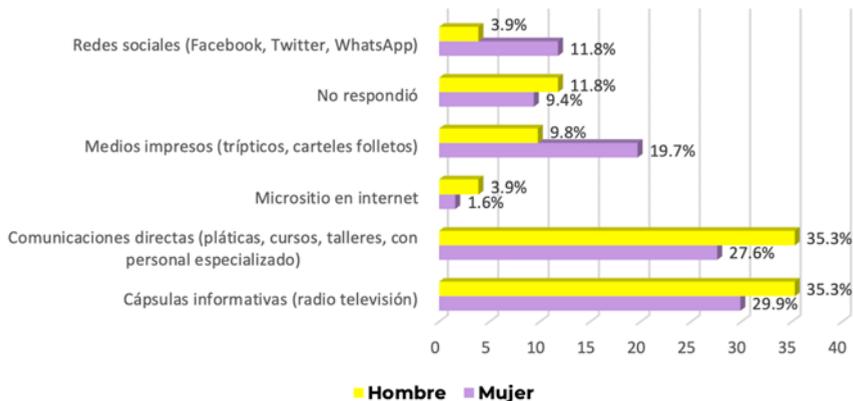


Zacatecas



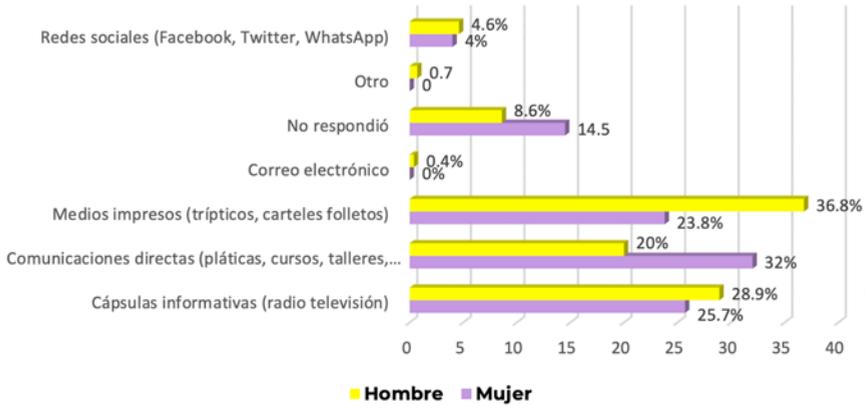
¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Aguascalientes

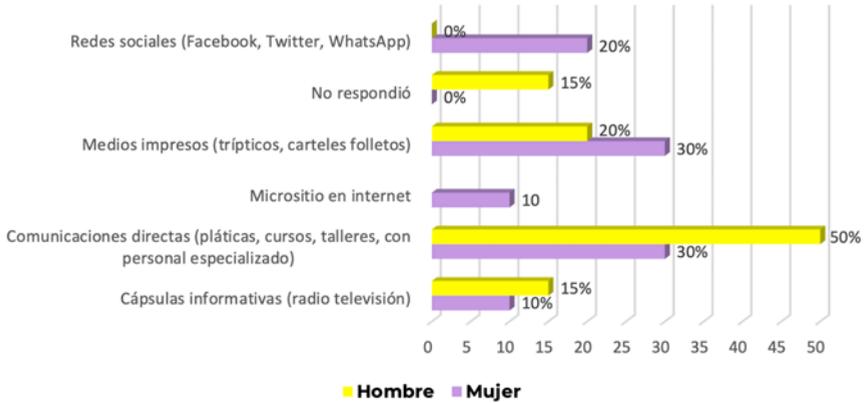




San Luis Potosí

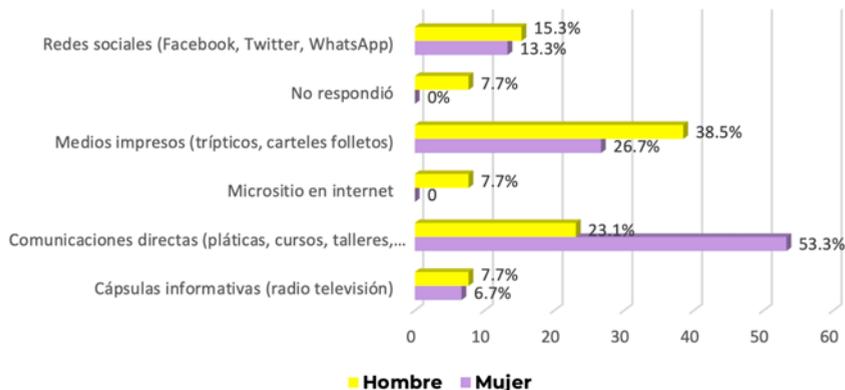


Guanajuato





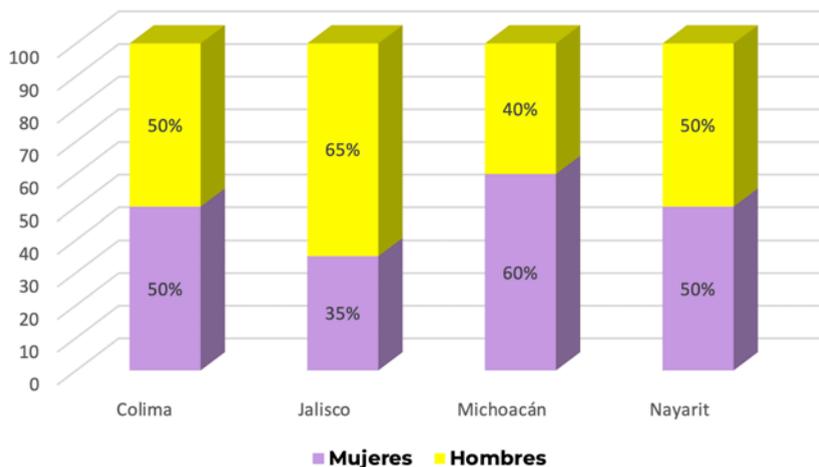
Zacatecas



12.6 Centro Pacífico (Michoacán, Colima, Jalisco y Nayarit)

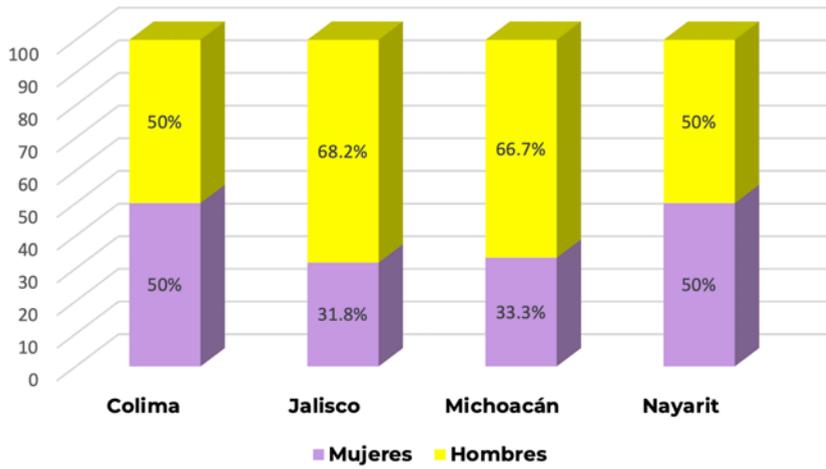
Grado máximo de estudios

Educación Primaria

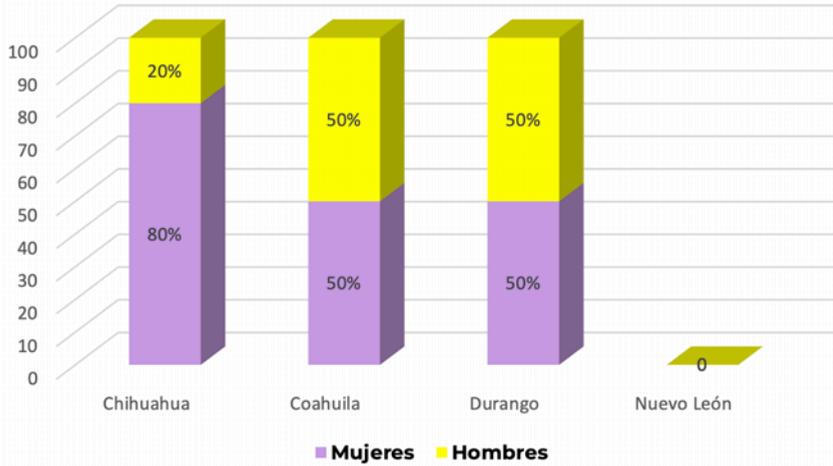




Educación Secundaria

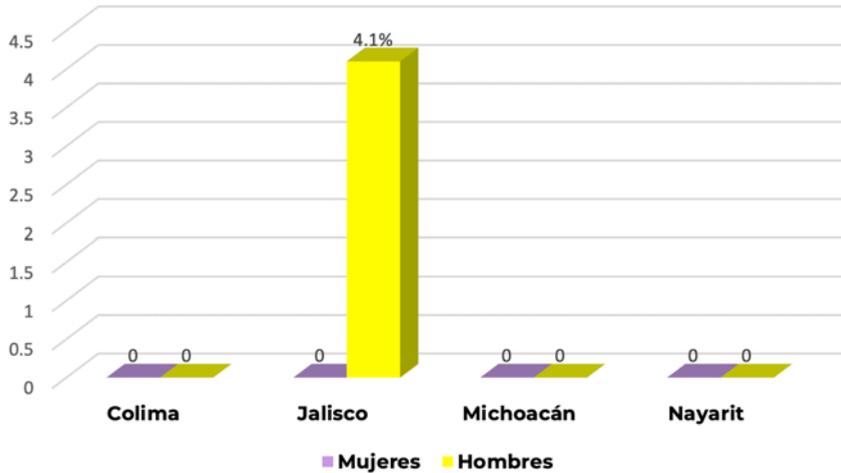


Sin estudios

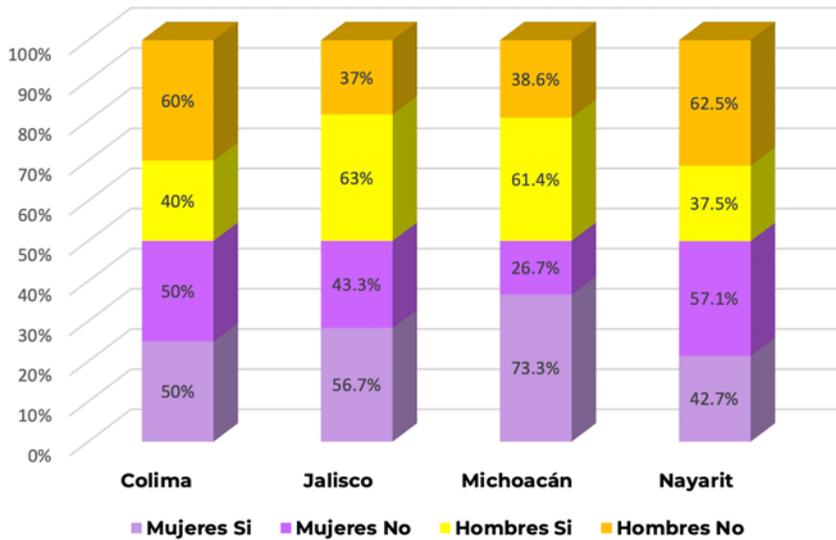




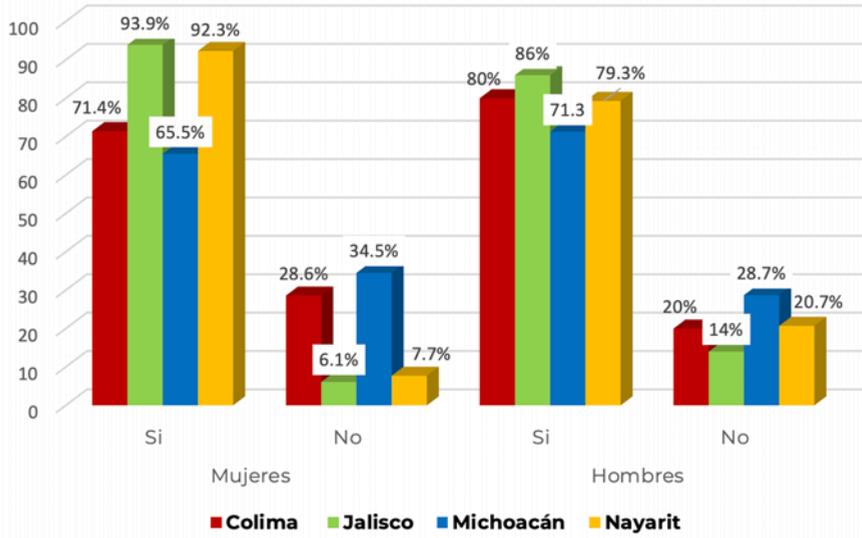
Personas que hablan una lengua indígena



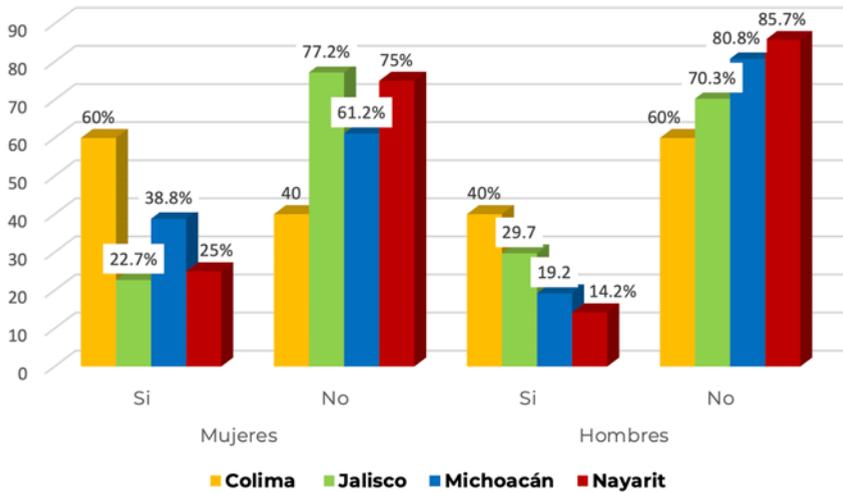
¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?



¿Cuentan con una tarjeta de débito?

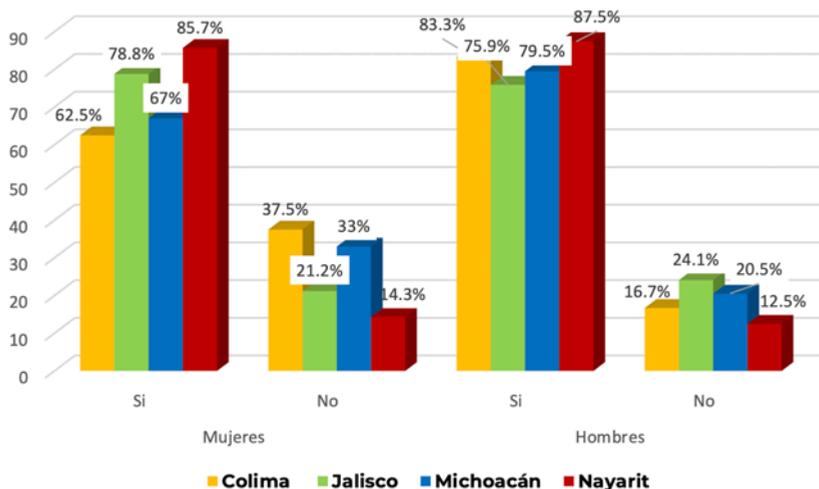


¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

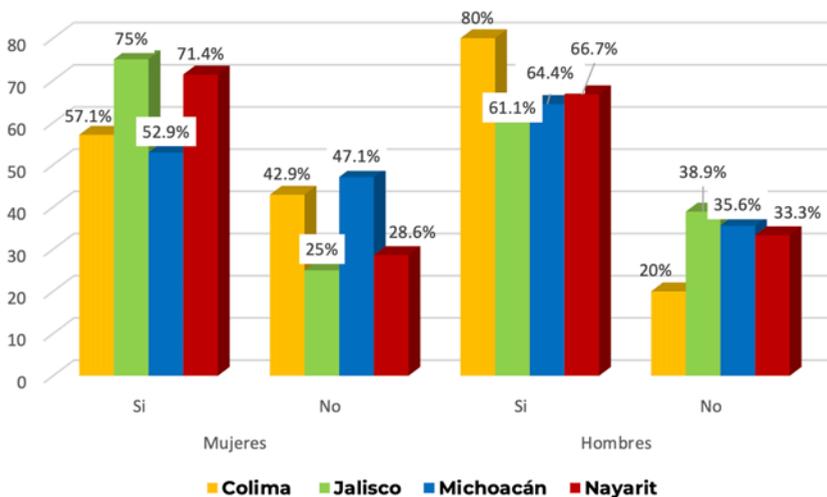




¿Cuenta con internet en su domicilio?



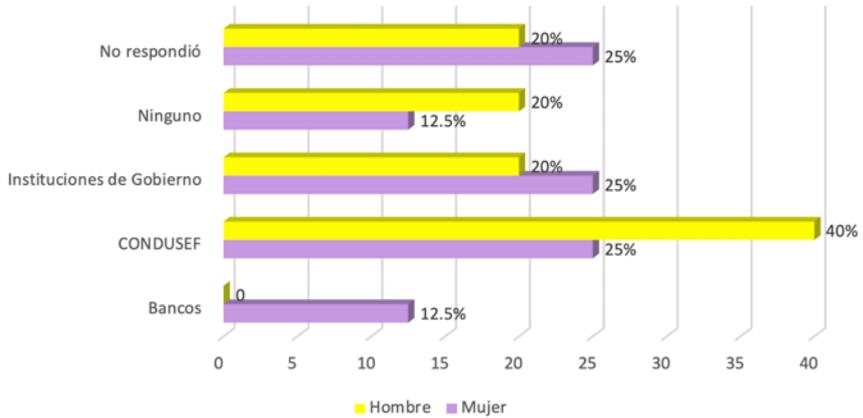
¿Cuenta con teléfono celular?



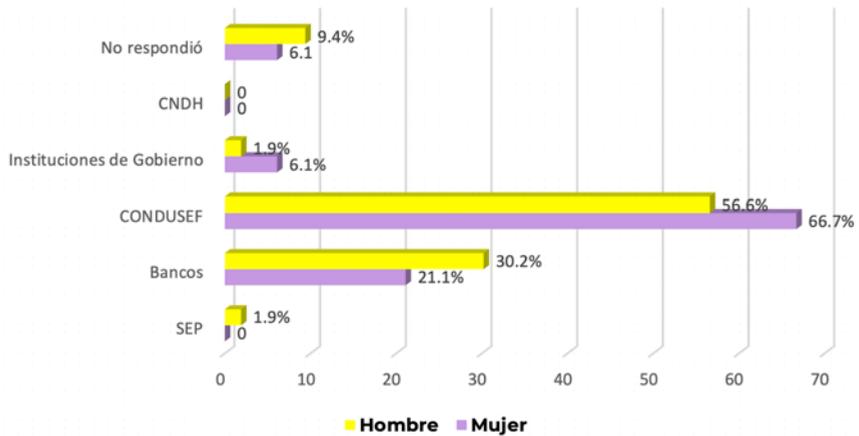


¿Por parte de quien quisiera recibir información?

Colima

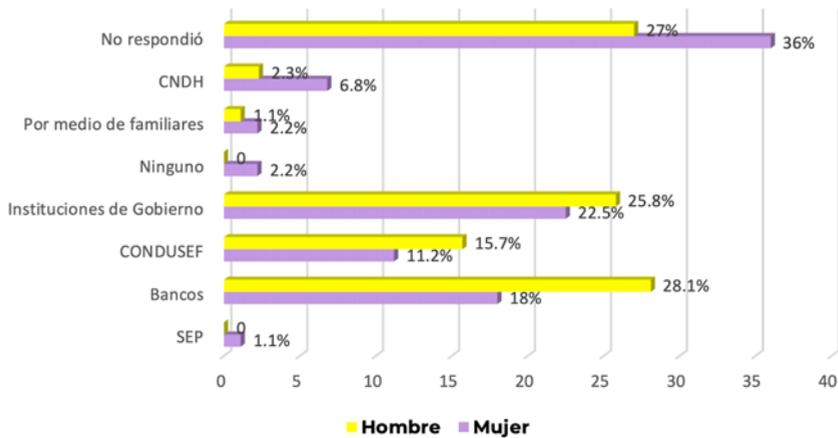


Jalisco

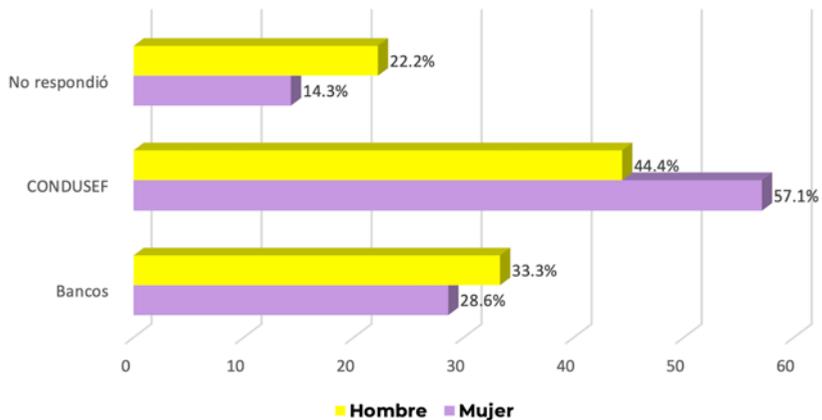




Michoacán



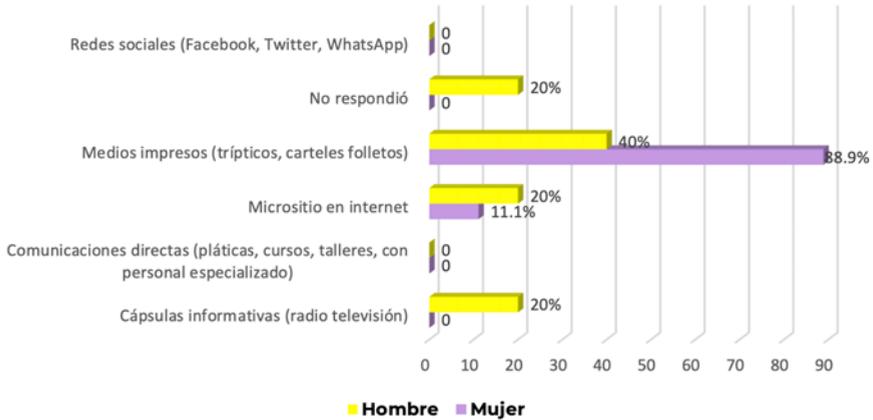
Nayarit



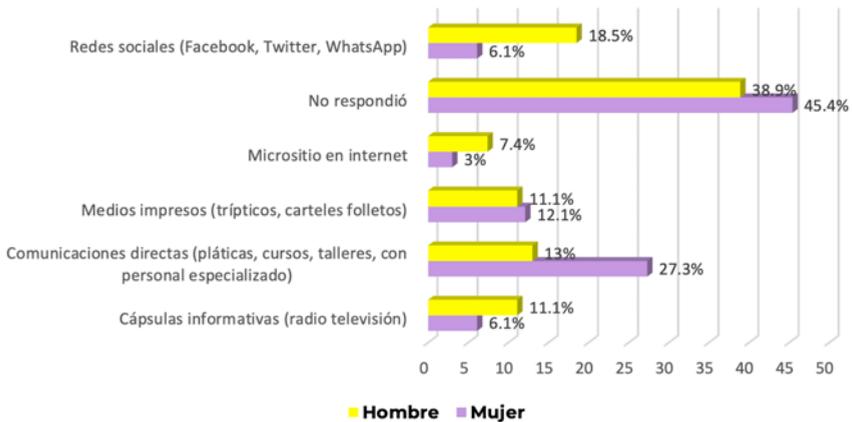


¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Colima

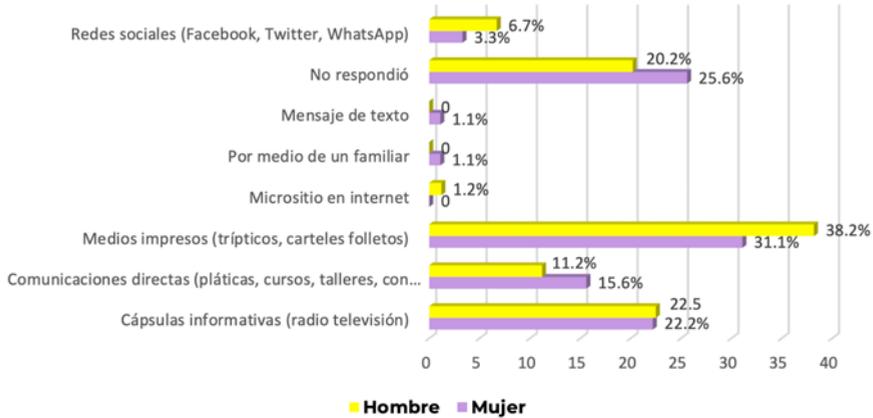


Jalisco





Michoacán



Nayarit

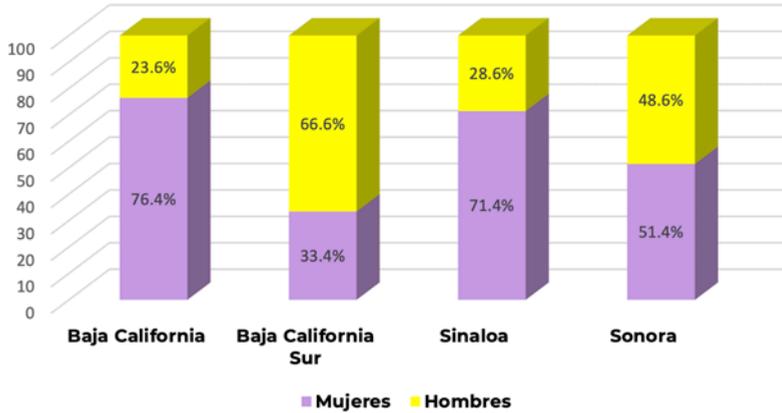




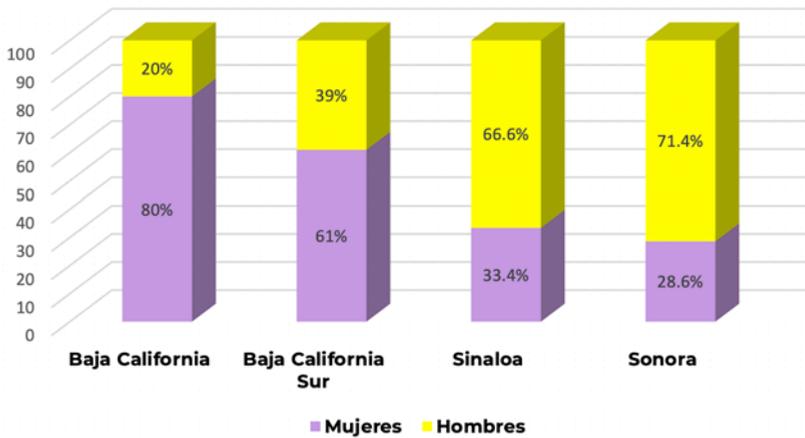
12.7 Norte Pacífico (Sinaloa, Sonora, Baja California y Baja California Sur)

Grado máximo de estudios

Educación Primaria

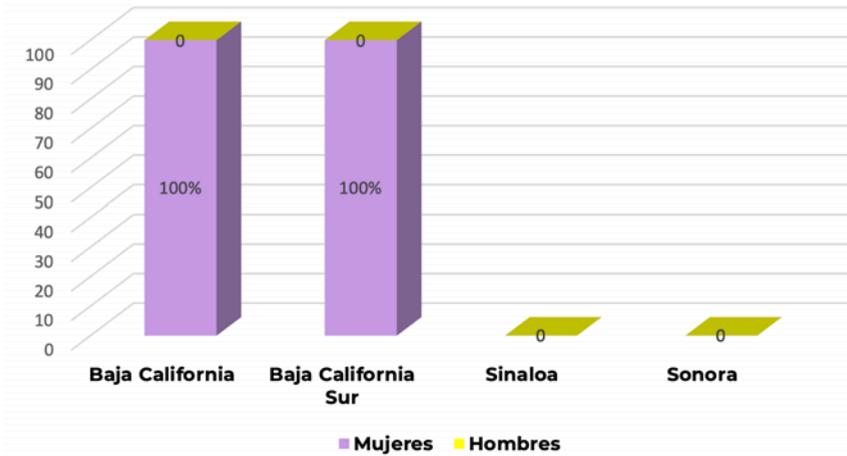


Educación Secundaria

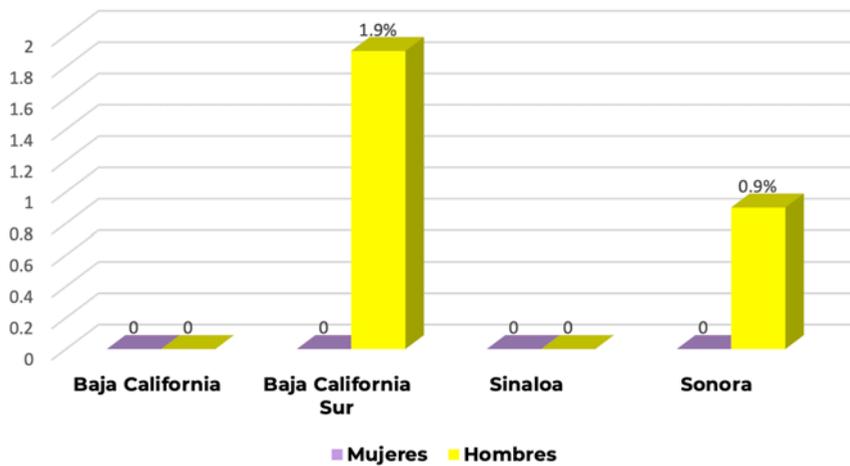




Sin estudios

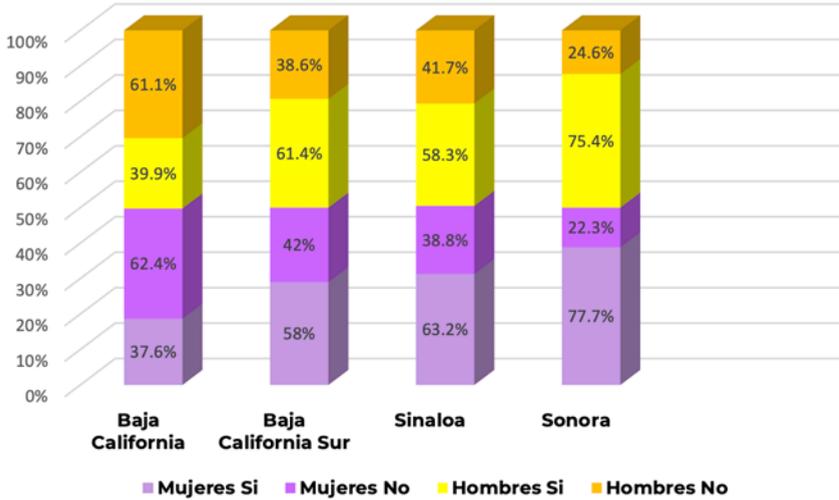


Personas que hablan una lengua indígena

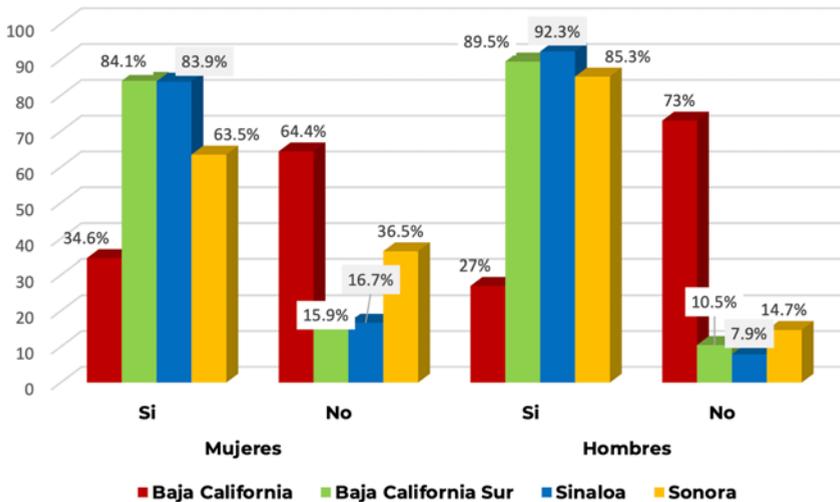




¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?

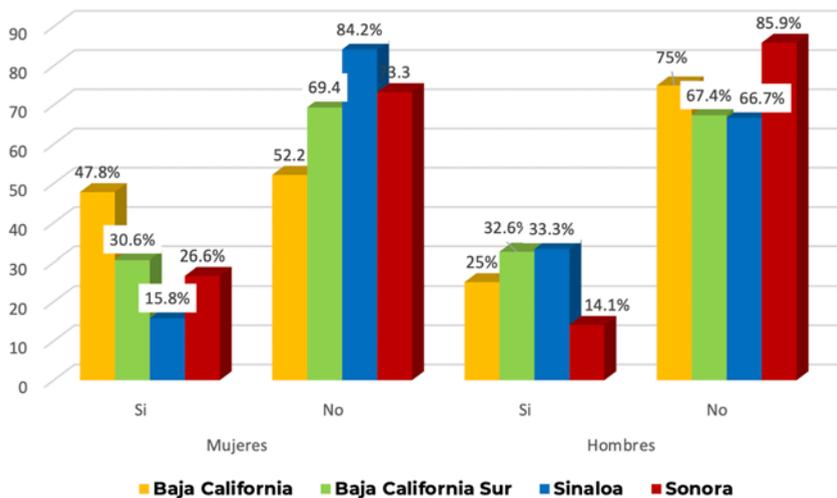


¿Cuentan con una tarjeta de débito?

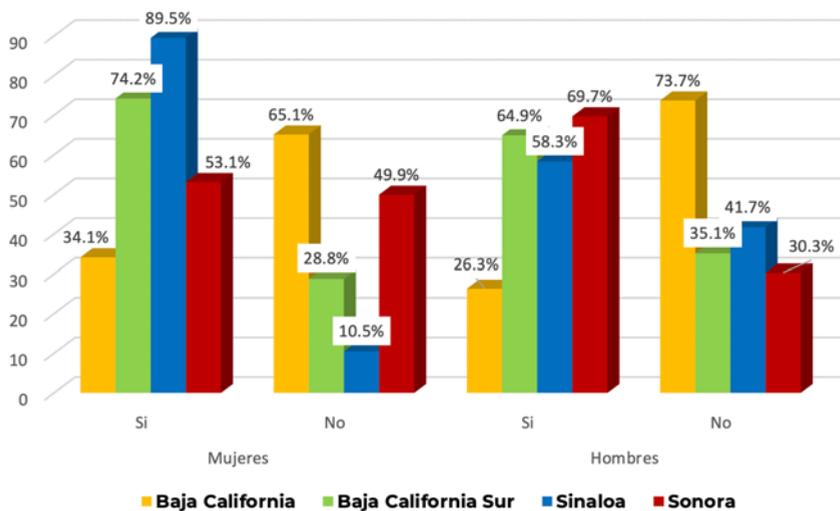




¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

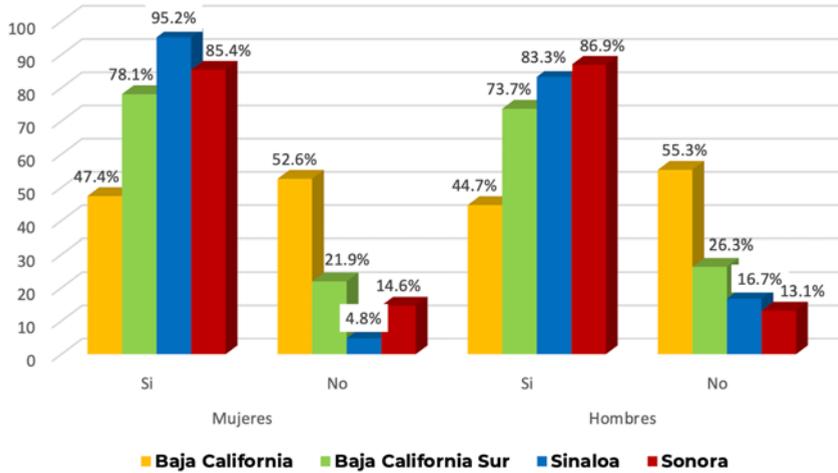


¿Cuenta con internet en su domicilio?



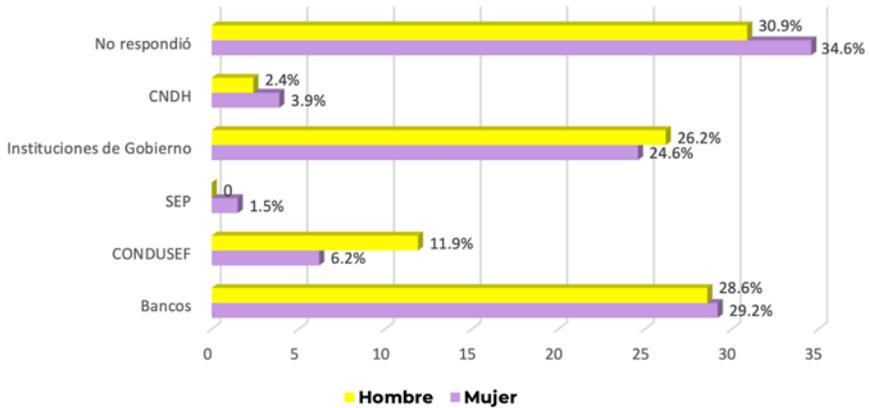


¿Cuenta con teléfono celular?



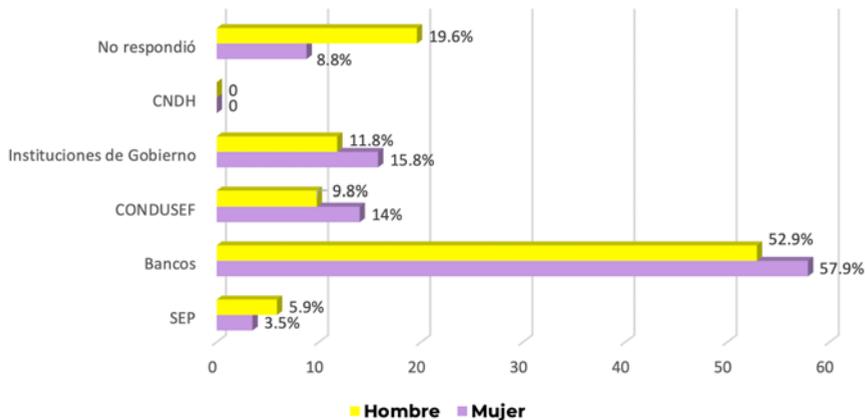
¿Por parte de quien quisiera recibir información?

Baja California

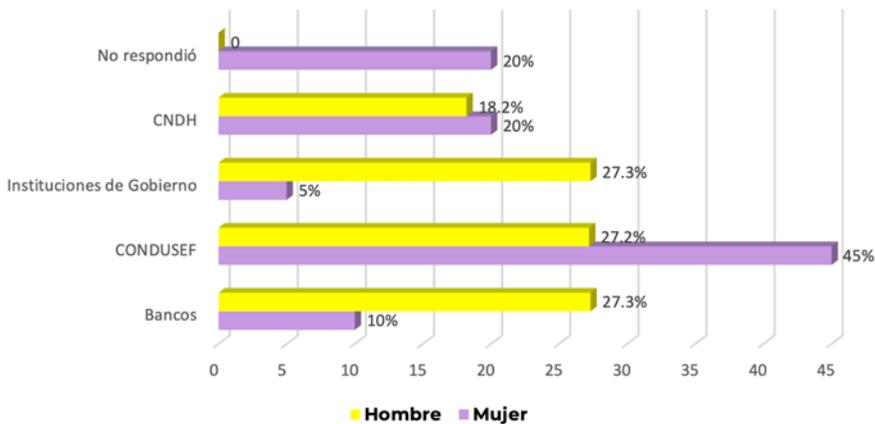




Baja California Sur

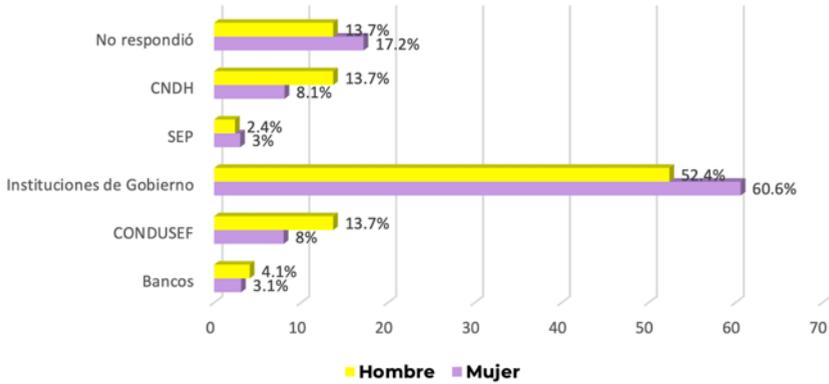


Sinaloa



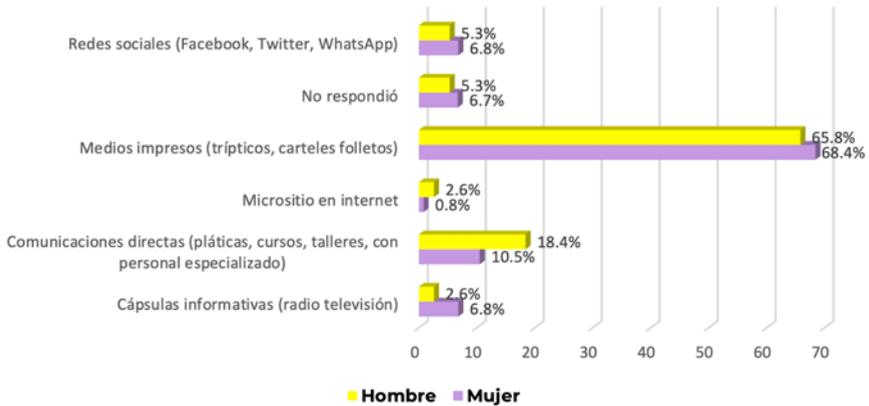


Sonora



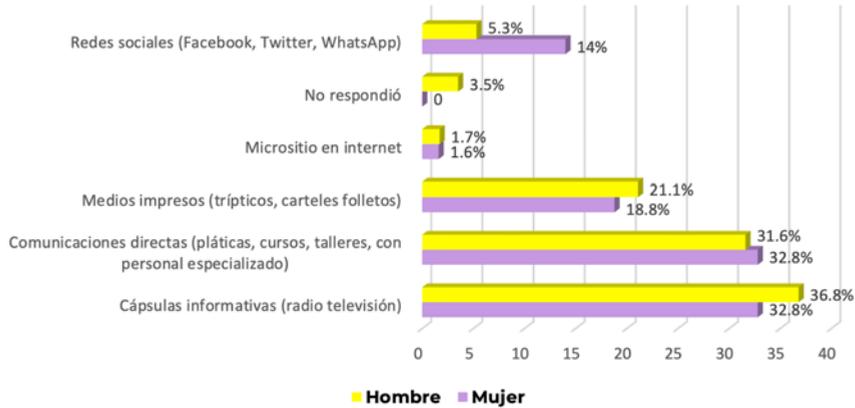
¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Baja California

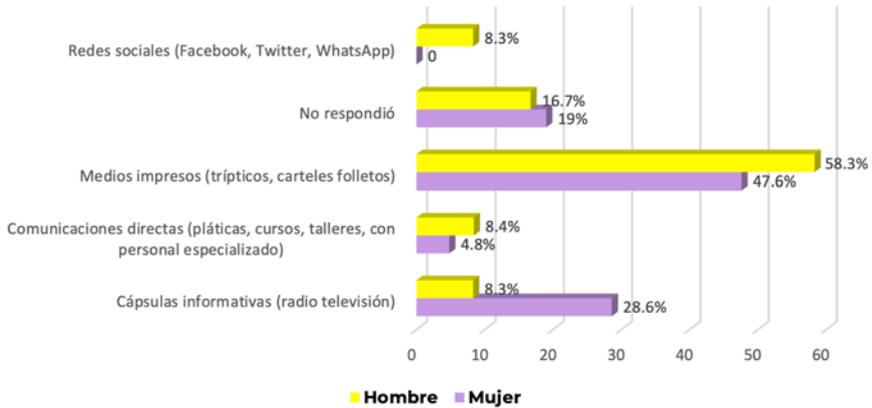




Baja California Sur

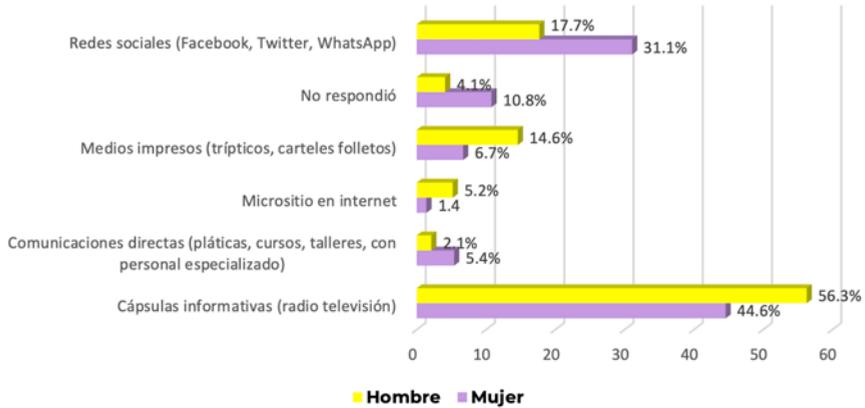


Sinaloa





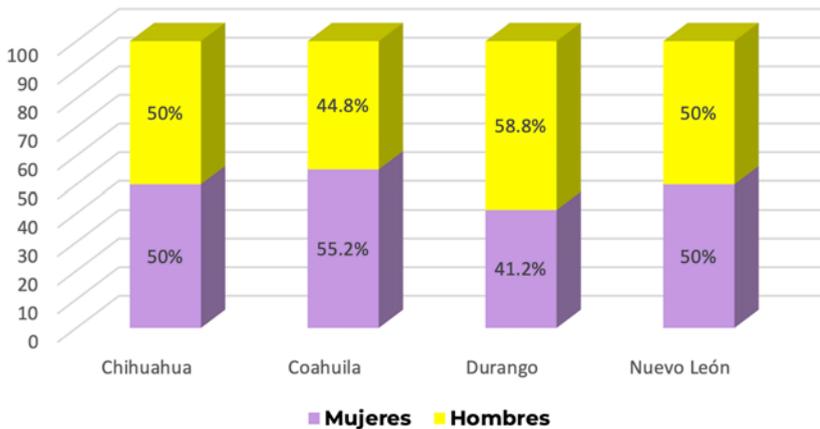
Sonora



12.8 Zona Norte (Chihuahua, Coahuila, Durango y Nuevo León)

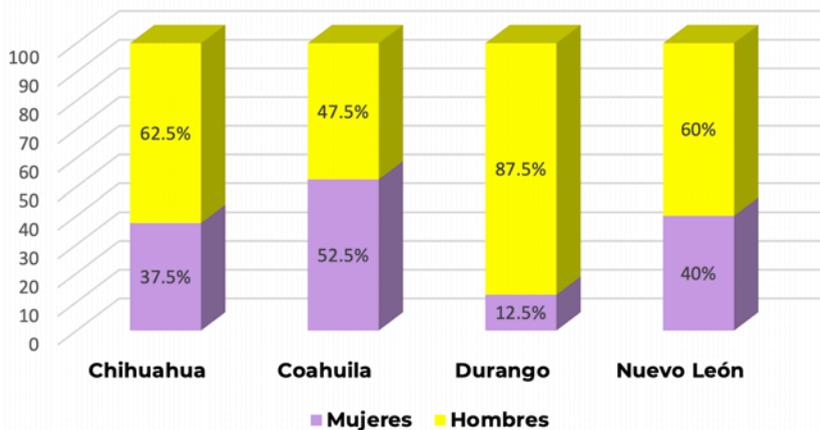
Grado máximo de estudios

Educación Primaria

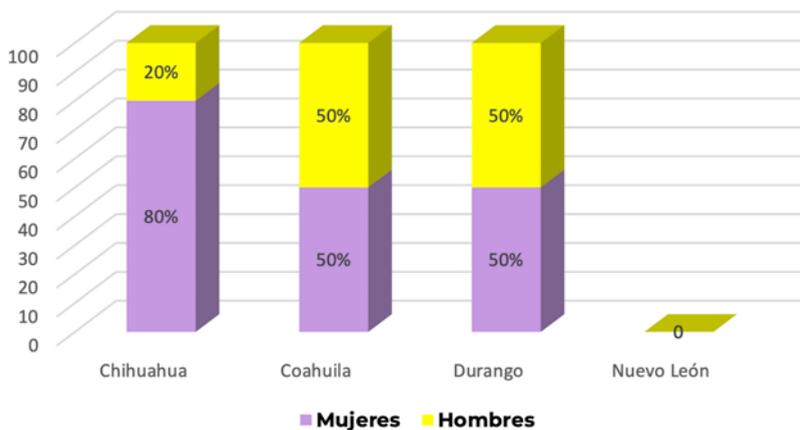




Educación Secundaria

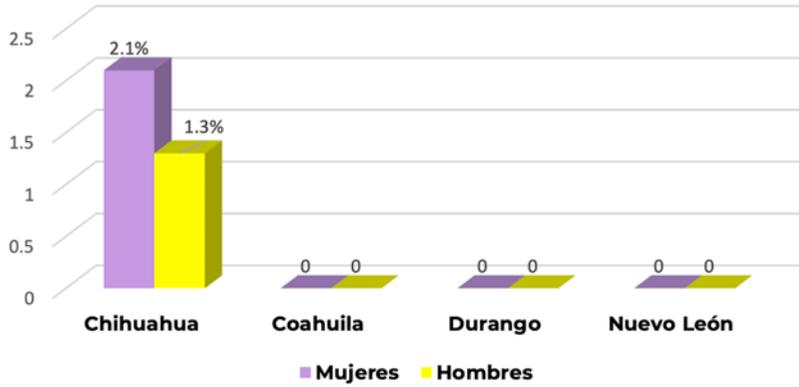


Sin estudios

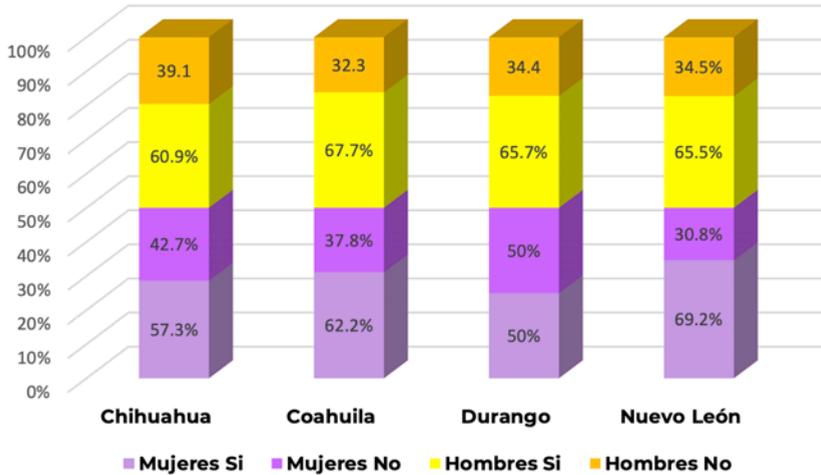




Personas que hablan una lengua indígena

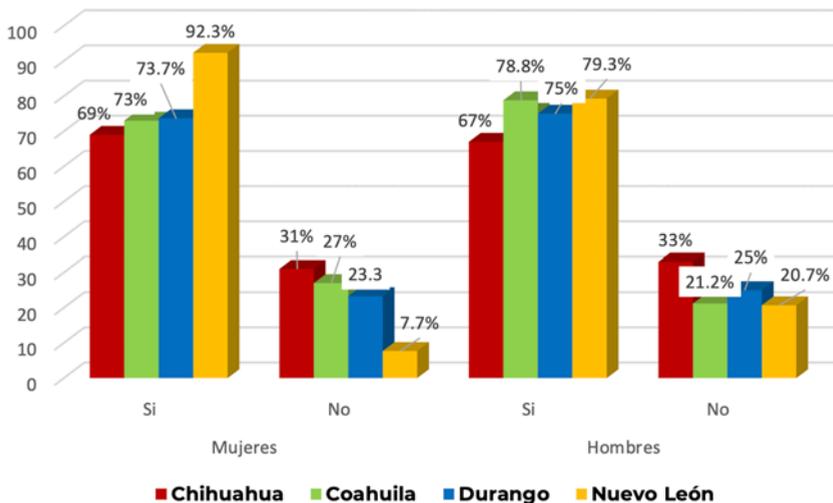


¿Reciben algún apoyo del gobierno por ser persona mayor?

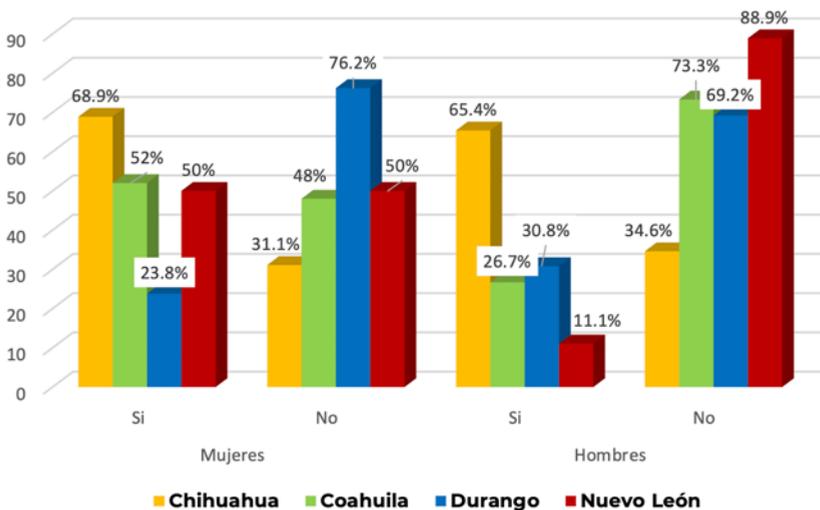




¿Cuentan con una tarjeta de débito?

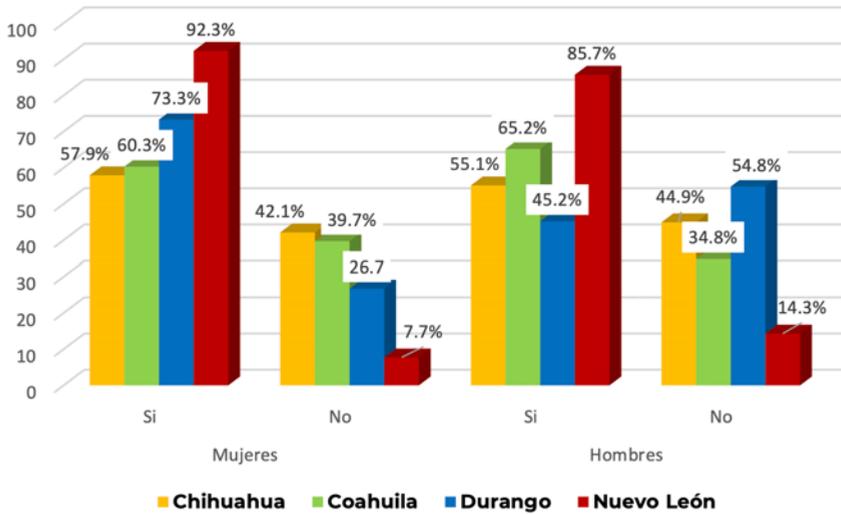


¿Requiere apoyo para utilizar el cajero automático?

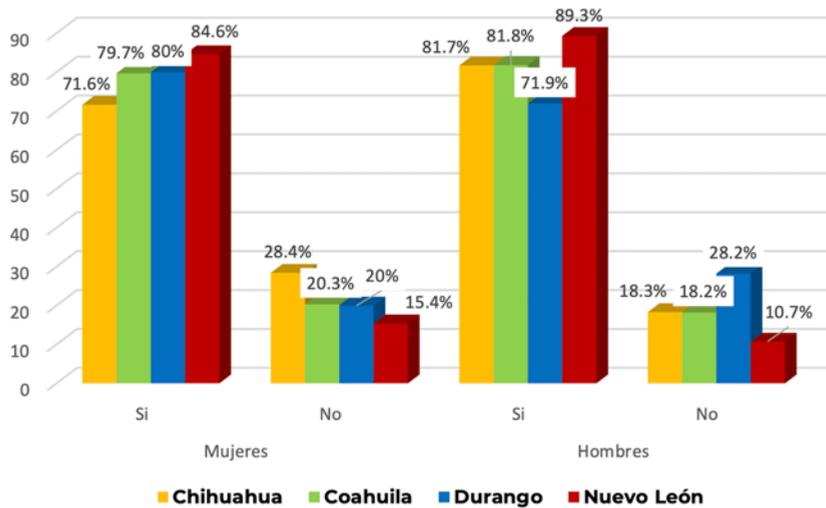




¿Cuenta con internet en su domicilio?



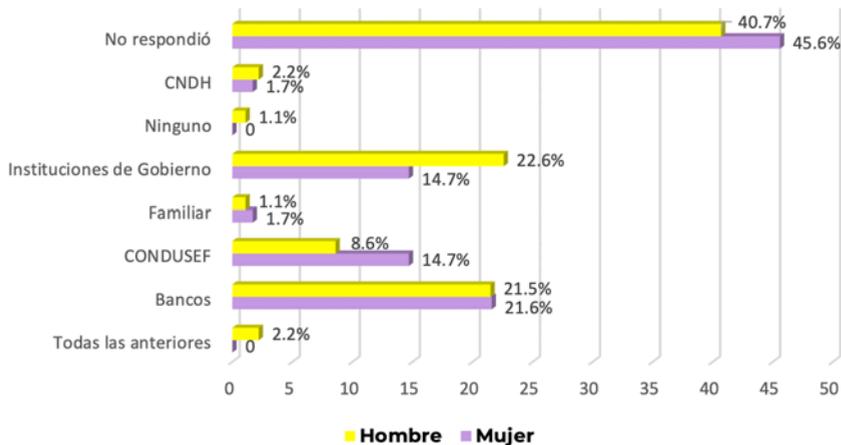
¿Cuenta con teléfono celular?



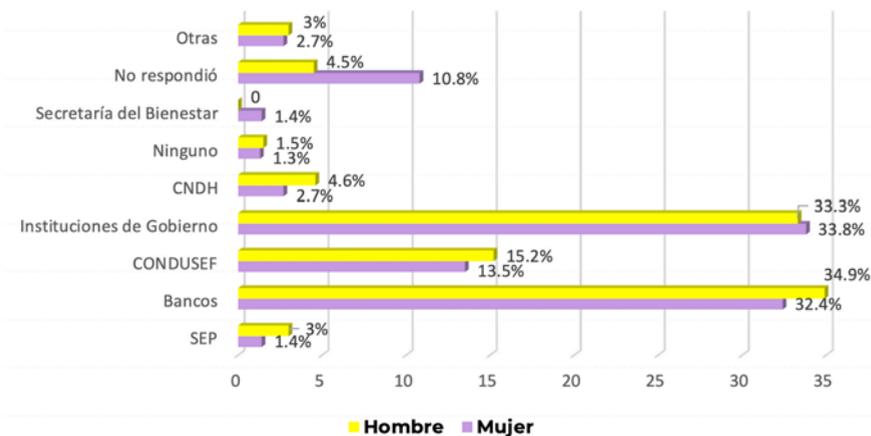


¿Por parte de quien quisiera recibir información?

Chihuahua

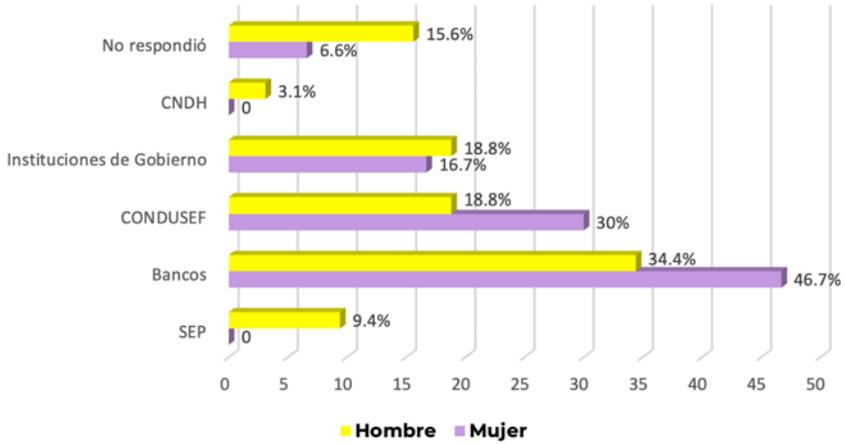


Coahuila

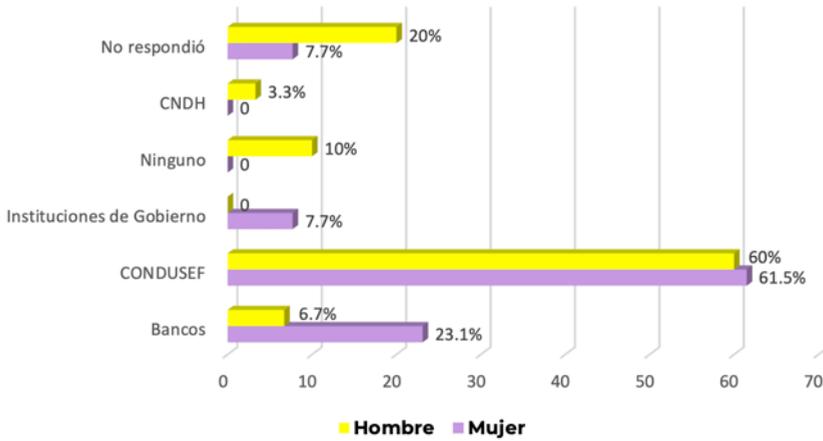




Durango



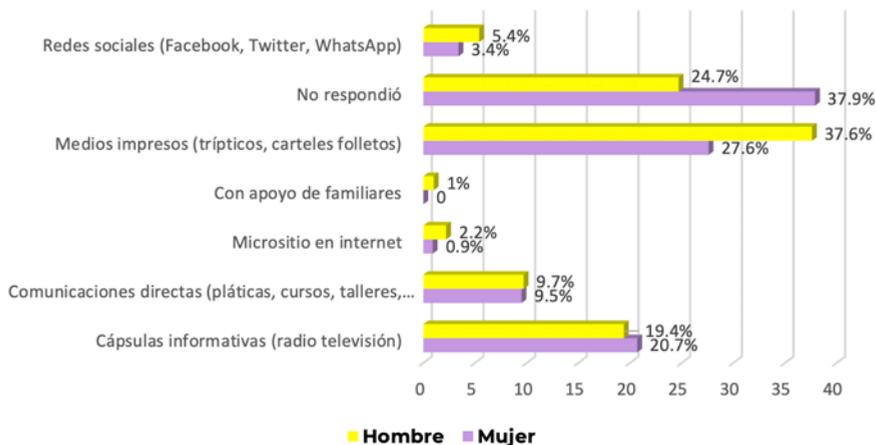
Nuevo León



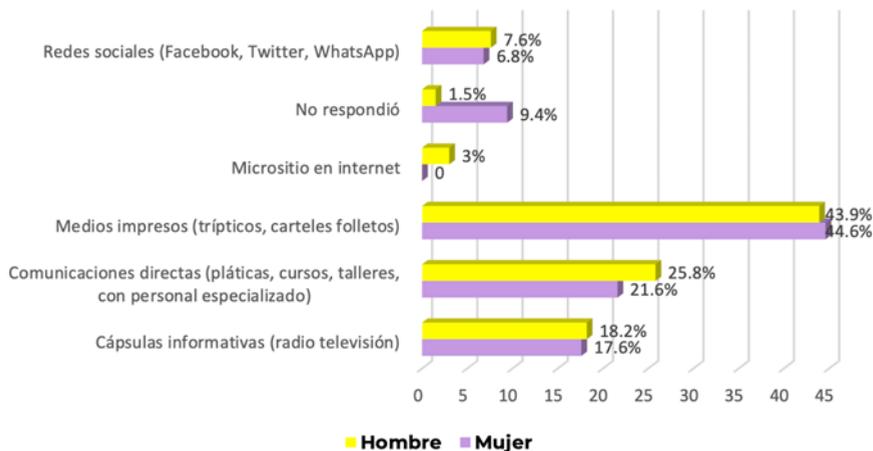


¿Cómo preferiría recibir la información respecto de sus derechos como persona mayor y/o usuario de servicios financieros?

Chihuahua

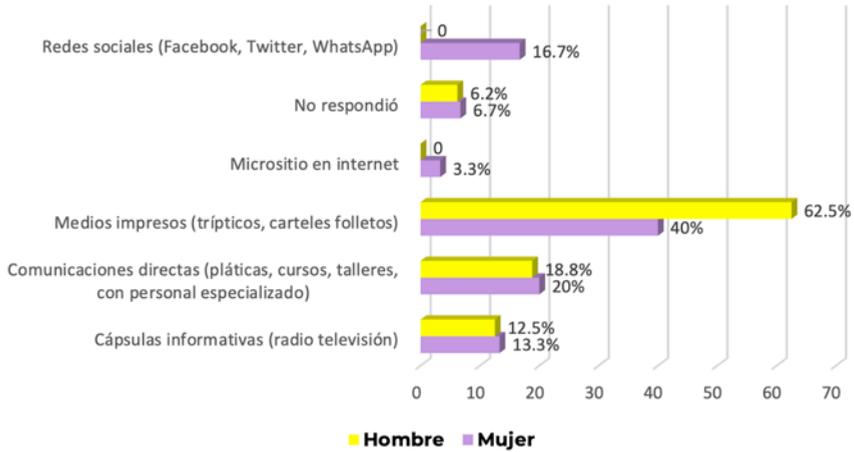


Coahuila

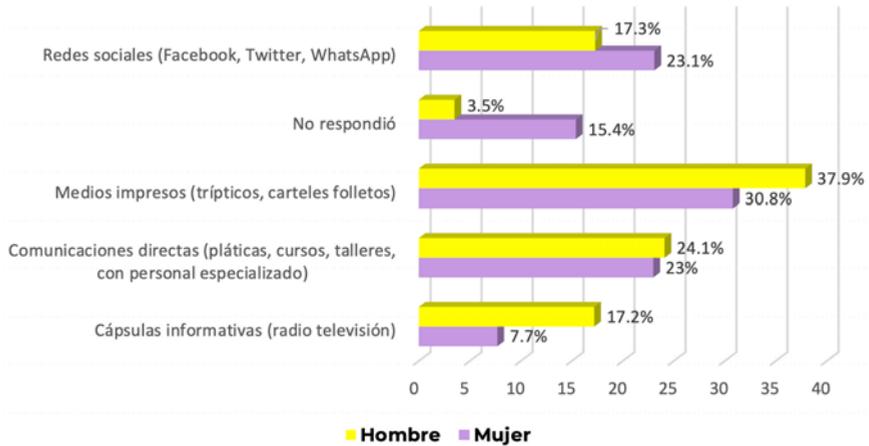




Durango



Nuevo León





13. Problemáticas detectadas

13.1 ANÁLISIS GENERALES

- Existe una brecha digital importante en la población de las personas mayores al grado de que sólo el **7%** de éstas realizan compras por internet, y el resto que son la mayoría no las realiza por miedo o por desconocimiento de cómo utilizar los medios de pagos electrónicos.
- Si bien el **77%** de las personas mayores señaló recibir un apoyo por parte del gobierno y el **95%** de éstas mediante una tarjeta bancaria mayoritariamente emitida por el banco del Bienestar, sólo el **62%** de las personas mayores afirman contar con una tarjeta de débito lo que se podría traducir en que no tienen pleno conocimiento que el instrumento bancario que les otorga el Banco del Bienestar es una tarjeta de débito o de que algún familiar o persona podría utilizar la tarjeta lo que limita su autonomía en poder utilizar el recurso que se le otorga.
- Las personas mayores tienen por condición de edad menos acceso al crédito formal y a las tarjetas de crédito ya que solamente el **13%** señaló contar con dicho instrumento, situación que podría ser cuestionable y de interés para las instituciones financieras, ya que el **79%** señaló contar con una vivienda propia y con la pensión universal, incluso algunas personas cuentan con un ingreso mínimo fijo, además de que la expectativa de vida cada vez es mayor. Esta situación, al no ser atendidas con estas consideraciones por la mayoría del sistema financiero, los pone en riesgo al tener que contratar préstamos en lugares no regulados con intereses muy altos en donde sí se les otorgan.
- Las personas mayores prefieren acudir a lugares físicos a consultar sus saldos y generar con seguridad movimientos bancarios, situación que les genera la necesidad de trasladarse y hacer gastos que pudieran ahorrarse con la utilización de las TICs como la banca electrónica o aplicaciones de celular.
- Si bien el **51%** de las personas mayores señaló contar con internet en su casa sólo el **39%** señaló que accede desde su domicilio. Con una adecuada orientación del uso del internet con banca móvil desde casa, el recurso de internet se convierte en un área de oportunidad para instituciones bancarias y financieras y de particular promoción al respeto de los derechos humanos de este sector de la población.



- Es importante observar y considerar que sólo el **32%** de las personas mayores que usan redes sociales conocen las normas de seguridad de dichas plataformas; que el **16%** conoce cómo funciona la doble verificación de seguridad y el **40%** ha recibido comunicaciones de personas que no conocen, situación que pone en riesgo a este grupo etario al desconocer las medidas de ciberseguridad que deben aplicar cuando utilizan las redes sociales o internet.

13.2 ANÁLISIS POR GÉNERO

- Las mujeres mayores de 60 años tienen menor acceso a los servicios financieros que los hombres mayores de 60 años. Esta problemática se agudiza en zonas en donde hay mayores condiciones de pobreza y desigualdad como los Estados de Chipas, Oaxaca y Guerrero en la zona sur; Tlaxcala y Puebla en la zona centro; Baja California en la zona norte.
- La mayoría de las mujeres entrevistadas se dedican al hogar, siendo un trabajo no remunerado y por lo tanto no cuentan con un ingreso propio, sin embargo, esta variable no debe ser determinante para capacitar a las mujeres en el uso y aprovechamiento de los servicios financieros mediante las TICs.
- El género que señaló requerir más apoyo para utilizar el cajero automático fue el femenino, siendo el Estado de Puebla en donde se reportó que se requería más apoyo con el **68.3%**.
- Autoridades e instituciones con responsabilidad social deben conocer que es una forma de violencia en contra de las mujeres el no poder acceder a servicios financieros y a la tecnología toda vez que son el género que tiene mayor brecha digital y financiera lo que se traduce en falta de inclusión social.



14. Áreas de oportunidad y propuestas de política pública

- I. Las políticas públicas que se generen a favor de las personas mayores, para la inclusión digital y el uso de servicios financieros debe regionalizarse, sucediendo que en las zonas urbanas existe mayor acceso a internet y a tecnologías que en las zonas rurales.
- II. Es necesario generar una política pública enfocada en los Estados de Chiapas, Oaxaca, Guerrero, Puebla y Tlaxcala quienes reportaron los menores índices de acceso a internet, servicios financieros y educación, además de contar con población indígena y/o afromexicana, por lo que la política generada debe ser integral y la forma en que se impartan los cursos y las capacitaciones deberá ser de forma presencial y en los casos que amerite en sus lenguas originarias.
- III. También coincide en dichos Estados los altos índices de violencia contra las mujeres ya que actualmente los cinco estados cuentan con Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres y como se señaló las mujeres son las que menos acceso tienen a servicios financieros y tecnologías, lo que se traduce en una forma de violencia al no permitir que cuenten con una independencia económica y una exclusión social al no tener acceso a las tecnologías, así como a su adecuada capacitación.
- IV. Para poder realizar una política pública enfocada por región es conveniente acompañarse de expertos en la materia como IMMujeres quienes cuentan con diversos programas como el Programa para el Adelanto, Bienestar e Igualdad de las Mujeres²² (PROABIM), además de contar con el apoyo de sus propias Secretarías de las Mujeres como; la Secretaría de las Mujeres del Estado de Oaxaca; la Secretaría de Igualdad de Género en Chiapas, la Secretaría de la Mujer del Estado de Guerrero, la Secretaría de Igualdad Sustantiva del Estado de Puebla y el Instituto Estatal de la Mujer en Tlaxcala.

²² Programa para el Adelanto, Bienestar e Igualdad de las Mujeres - PROABIM | Instituto Nacional de las Mujeres | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)



- V. En el caso de zonas urbanas como, Chetumal, Mérida, Ciudad de México, Toluca, Guadalajara, Monterrey, Pachuca, Puebla, Querétaro, Culiacán, Torreón, La Paz, Chihuahua y Hermosillo, se deben generar programas enfocados en la capacitación del uso de TICs dirigidas a personas mayores sobre todo en el tema de educación financiera, uso de sistemas pagos electrónicos (cajero, banca electrónica, comercio electrónico) y ciberseguridad ya que como se reportó en la encuesta el **68%** de las personas mayores que usan redes sociales informó no conocer las normas de seguridad de dichas plataformas y sólo el **16%** sabe y conoce cómo funciona la doble verificación de seguridad en redes sociales.
- VI. Por su parte en las zonas rurales las políticas públicas se deben enfocar a que las personas tengan la infraestructura necesaria para tener acceso a internet y contar con los aparatos electrónicos para poder conectarse como teléfonos celulares inteligentes o tabletas electrónicas, y posteriormente en capacitar a las personas mayores en la utilización de éstos, el conocimiento de las normas de seguridad que deben adoptar cuando navegan en internet, así como en utilizar la tarjeta de débito tanto para realizar disposiciones en el cajero automático como para pagos en tiendas e internet y acceso a la banca electrónica ya que el uso de las tecnologías permitirá que las personas mayores ahorren tiempo y dinero al no tener que desplazarse a las sucursales o al Banco del Bienestar, además de que el temor que reportaron con el uso de tecnologías está relacionado por el desconocimiento del uso de las mismas.
- VII. Cabe resaltar que se debe realizar una propuesta pedagógica en las capacitaciones acorde a las necesidades y procesos cognitivos de las personas mayores, se debe tomar en cuenta sus inquietudes, así como el que las personas capacitadoras sean empáticas con las personas mayores ya que en mucho de los casos será la primera vez que tengan acercamiento a las TICs y/o servicios financieros, para de esta manera evitar generar frustración y hasta deserción en los cursos. A su vez es necesario evaluar la calidad del curso y contar con una encuesta de satisfacción al final de cada curso.
- VIII. Es fundamental sensibilizar a las personas mayores, funcionarios/as públicos de bancos y servicios financieros y al público en general sobre condición y respeto de las personas mayores como sujetos titulares de derechos, con capacidad de incidir y reclamar, ubicándolas como personas que contribuyen al desa-



rollo de la sociedad. Asimismo, tener empatía en cuanto a dar atención a temas de sensibilización como la soledad, el aburrimiento, la falta de ayuda y la reducción de las habilidades en las personas mayores.²³

- IX.** Es necesario generar alianzas tanto a nivel nacional como internacional, así como en la adopción de programas que han tenido éxito en América Latina tal es el caso del Programa Ibirapitá el cual fue creado en el año 2015 y su misión es promover la inclusión digital de las personas mayores en Uruguay, con el fin de mejorar la inclusión social, la participación y la equidad. Actualmente el programa entró en su octavo año de vigencia y en su relanzamiento tienen una meta de cubrir 90 mil personas teniendo que atender entre 9 mil a 10 mil personas mayores al mes²⁴.
- X.** Si bien Instituto Federal de Telecomunicaciones cuenta con un Programa de Alfabetización Digital, conforme a los datos reportados en 2020 resulta demasiada corta la oferta de capacitación (300 personas), siendo que sólo para la muestra del presente diagnóstico se tuvo la participación de más **20,000** personas mayores, de un universo de **17, 958, 707** personas mayores que residen en México. En ese sentido se requiere la asignación de mayor presupuesto para el aumento de la oferta de forma progresiva para poder llegar a todas las personas mayores que soliciten capacitación en temas de TICs ya que como se mencionó es un derecho que tienen las personas mayores conforme al artículo 20 de la CIDHPAM.
- XI.** En el caso de los bancos resulta necesaria su participación ya que justamente la mayoría de las personas mayores desean que sean éstos quienes les informen sobre el uso de sus cuentas bancarias y servicios financieros, por lo que resulta necesario que más instituciones bancarias suscriban acuerdos como el “Decálogo para Mejorar la Atención y el Servicio a las Personas Adultas Mayores usuarios de la Banca” toda vez que conforme al buró de entidades financieras,²⁵ a la fecha se han adherido

²³ Inclusión digital y personas mayores, Consideraciones pedagógicas. Programa Ibirapitá disponible en <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/sites/ministerio-desarrollo-social/files/2021-07/Plan%20Ibirapit%C3%A1%20-%20Inclusi%C3%B3n%20digital.%20Consideraciones%20pedag%C3%B3gicas.pdf>

²⁴ Plan Ibirapitá | Inclusion digital de personas mayores (ibirapita.org.uy)

²⁵ ::: Buró de Entidades Financieras ::: (buro.gob.mx)



los siguientes bancos; BBVA, Banco Regional, Scotiabank, Citi-Banamex, Banca Mifel, Banco Azteca, Santander y Banco Inbursa, siendo sólo 8 bancos suscritos de los 4926 que están asociados a la ABM. Un caso de éxito en la suscripción de este tipo de decálogos es el Banco Azteca quien cuenta con un programa de educación financiera para adultos mayores²⁷ y ha generado diversos materiales.

- XII.** Se debe tomar especial atención en que las personas mayores prefieren recibir la información, de forma presencial, a través de medios impresos, así como de cápsulas informativas de radio y televisión, por lo que se deben generar los esfuerzos para llegar a las personas mayores en los canales de comunicación que más utilizan, siendo un claro ejemplo la presente encuesta cuya realización no hubiera sido posible sin la participación de personal de diversas instituciones de gobierno como el; DIF Nacional, DIF Estatales Campeche, Puebla, San Luis Potosí, Querétaro, Tlaxcala y Veracruz, SIBISO CDMX a través del INED; Procuraduría de la Defensa de las Personas Adultas Mayores de San Luis Potosí, Comisiones Estatales de Derechos Humanos, CONDUSEF y la misma CNDH a través de sus Unidades Desconcentradas, quienes acudieron a los lugares en donde regularmente acuden las personas mayores y personalmente aplicaron la encuesta.
- XIII.** La implementación de la pensión universal a favor de las personas mayores de 65 años ha sido una política pública exitosa al grado de que el **77%** de las personas encuestadas señalaron que reciben dicha pensión universal, porcentaje que subiría si tomamos en consideración que la edad para tener acceso es cumplidos los 65 años y en la presente encuesta participaron personas a partir de los 60 años cumplidos.
- XIV.** Ante la bancarización de la pensión universal para personas mayores de 65 años resulta un reto tanto para la Secretaría del Bienestar como para el Banco del Bienestar el generar instrumentos de comunicación y educación financiera adecuados a favor de las personas mayores. Si bien se ha buscado el aumento de sucursales del Banco del Bienestar, se han reportado en varios Estados filas de más de 3 horas, estando las personas ma-

²⁶ Bancos integrantes | Asociación de Bancos de México (abm.org.mx)

²⁷ Educación Financiera para Adultos Mayores | Banco Azteca



yores a la intemperie con altas temperaturas²⁸, así como la venta de lugares, por lo que resulta necesario generar políticas públicas para la reducción o eliminación de comisiones por disposición de cajeros automáticos en otros bancos tal como se han dado alianzas como en enero de 2023, con los bancos HSBC, Scotiabank, Inbursa BanBajío, Banregio y Mifel²⁹ al permitir el uso de sus cajeros automáticos sin comisión entre los clientes de dichos bancos aliados.

- XV.** También es importante señalar que la Secretaría del Bienestar conforme al Sistema Nacional de Alerta de Violación de Derechos Humanos en el corte de enero a marzo de 2023, es la 5 autoridad con más expediente de presunta violación contando con **369** expedientes y que el mayor número de quejas se concentran respecto de violaciones a los derechos de las personas mayores, teniendo los siguientes datos; **113** expedientes en Ciudad de México; **24** en Estado de México; **7** en Veracruz; **6** en Durango, **4** en Puebla; **4** en Oaxaca; **3** en Sonora; **3** en Guanajuato; **2** en Aguascalientes; **2** en Guerrero; **2** en Chiapas; **2** en Tabasco, **2** en Baja California Sur por incumplir pago de pensión, **2** en Sinaloa; **1** en Nuevo León; **1** en Yucatán y **1** en Quintana Roo. En ese sentido se conmina a la Secretaría del Bienestar a revisar sus procesos, personal y capacidad de atención para disminuir las quejas o violaciones de derechos humanos en contra de las personas mayores.
- XVI.** Es necesario resaltar que mientras no se alcance que toda la población en México tenga la disponibilidad y accesibilidad en el uso de las tecnologías los bancos deben mantener los canales convencionales de comunicación con sus clientes ya que de lo contrario estarían generando medidas de discriminación en contra de aquellas personas que no cuentan con las herramientas y los conocimientos de las TICS, por lo que resulta necesario que las instituciones bancarias en conjunto con las autoridades que las regulan generen normas de accesibilidad y de asistencia con aquellos grupos en situación de vulnerabilidad como es el caso de las personas mayores o las personas con discapacidad,

²⁸ Adultos mayores hacen filas por horas en bancos del Bienestar para cobrar pensión - El Sol de México | Noticias, Deportes, Gossip, Columnas (elsoldemexico.com.mx)

²⁹ ¿Qué cajeros automáticos no cobran comisión y de cuánto es el cobro por retiro o consulta de saldo? – El Financiero (publicado el 25 de enero de 2023)



tomando siempre en cuenta su opinión a través de procesos de participación como focus group o encuestas de satisfacción.

- XVII.** Finalmente, es importante señalar que en los regímenes democráticos la idea central es genera una pluralidad de actores que participen en la formulación de políticas públicas³⁰, en este caso se requerirá la participación de la iniciativa privada como los Bancos y las Organizaciones de la Sociedad Civil Organizada enfocadas en temas de atención a personas mayores; Órganos de Gobierno como la Secretaría del Bienestar Federal y Locales, el INAPAM e institutos de personas mayores locales, DIF Nacional y DIF Estatales, IFT, CONDUSEF, SEP, CONAPRED, INMUJERES y sus símil a nivel Estatal, CONAVIM, la misma CNDH y Comisiones Estatales defensoras de Derechos Humanos; el Poder Legislativo a través de sus cámaras para poder asignar presupuesto para que pueda llevarse una política pública integral a favor de las personas mayores a fin de reducir la brecha digital que tienen las personas mayores así como la educación financiera para garantizar su derecho a la inclusión digital que conforme a los tratados internacionales el Estado Mexicano se ha comprometido a cumplir.

15. Bibliografía

LIBROS

INTRODUCCIÓN al análisis de políticas públicas, Universidad Nacional Arturi Jauretche, 2023

LINEAMIENTOS para la formulación de políticas públicas basada en derechos, IPPDH, México, 2014

POLÍTICAS públicas con enfoque de derechos humanos, CIDH 2018

³⁰ Universidad Nacional Arturi Jauretche (2023) Introducción al análisis de políticas públicas Pág. 25



PRESUPUESTO Público y Derechos Humanos, Por una agenda para el rediseño del gasto público, CNDH, UNAM, México, 2018.

RAFAEL Rofman y Ignacio Apella (2020) Cuando tengamos sesenta y cuatro. Oportunidades y desafíos para la política pública en un contexto de envejecimiento poblacional en América Latina y el Caribe, 2020.

VÁZQUEZ Daniel y Domitille Deplace, Políticas Públicas con Perspectiva de Derechos Humanos, 2011.

INFORMES

INFORME 2011 del Secretario General (A/66/173)

INFORME Mundial el Edadismo

PROGRAMA de Alfabetización Digital 2023 IFT

NACIONES Unidas (2003) Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento.

INFORME de Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era del COVID-19.

NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN Política de los Estados Unidos Mexicanos

CONVENCIÓN Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

DECLARACIÓN Universal de los Derechos Humanos

PRINCIPIOS de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad



CIBERGRAFÍA

<https://www.Acnur.Org>

<https://abm.Org.Mx>

<https://bancoazteca.Com.Mx>

<https://buro.Gob.Mx>

<https://www.Cnbv.Gob.Mx>

<https://www.Cndh.Org.Mx>

<https://www.Condusef.Gob.Mx>

<https://www.Canaldelcongreso.Gob.Mx>

<https://www.Dof.Gob.Mx/>

<https://www.Elfinanciero.Com.Mx>

<https://www.Elsoldemexico.Com.Mx>

<https://ibirapita.Org.Uy>

<https://www.Inegi.Org.Mx>

<https://iris.Paho.Org>

<https://www.Theciu.Com>

<https://www.Unwomen.Org>

<https://www.Worldbank.Org>



*Diagnóstico para la inclusión digital de personas
mayores en servicios financieros DIGITAFIN*
editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.



Consulta esta y todas las
publicaciones de la CNDH en:
<https://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/>



¡Queremos conocer tu opinión!
Responde nuestra encuesta en:
<https://forms.office.com/r/4YTPsCGK5m>

