LITORALPRESS

Fecha: 05-08-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Cuerpo A
Tipo: Noticia general
Título: Fin de tarjeta de coordenadas reaviva el debate sobre acceso de mayores al mundo digital

Pág. : 8
Cm2: 727,2
VPE: $ 9.552.959

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

Más capacitaciones y una transición gradual son claves para apoyar a los séniors, dicen especialistas:

# Fin de tarjeta de coordenadas reaviva el debate sobre acceso de mayores al mundo digital

La modernización de trámites y servicios debe considerar la diversidad de la población, aumentar la alfabetización digital y acompañar en el proceso, plantean expertos. De lo contrario, alertan, el riesgo es que crezca la exclusión.

JANINA MARCANO

La eliminación de las tarjetas de coordenadas en la banca, vigente desde el 1 de agosto, reactivó el debate sobre el avance de la digitalización en Chile en el contexto de la brecha digital que experimentan los adultos mayores.

La medida, impulsada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), establece la obligación de eliminar mecanismos que incorporen conjuntos de datos impresos, utilizados para la autenticación, según la Asociación de Bancos. Esto, en relación con aumentar la seguridad de los pagos digitales.

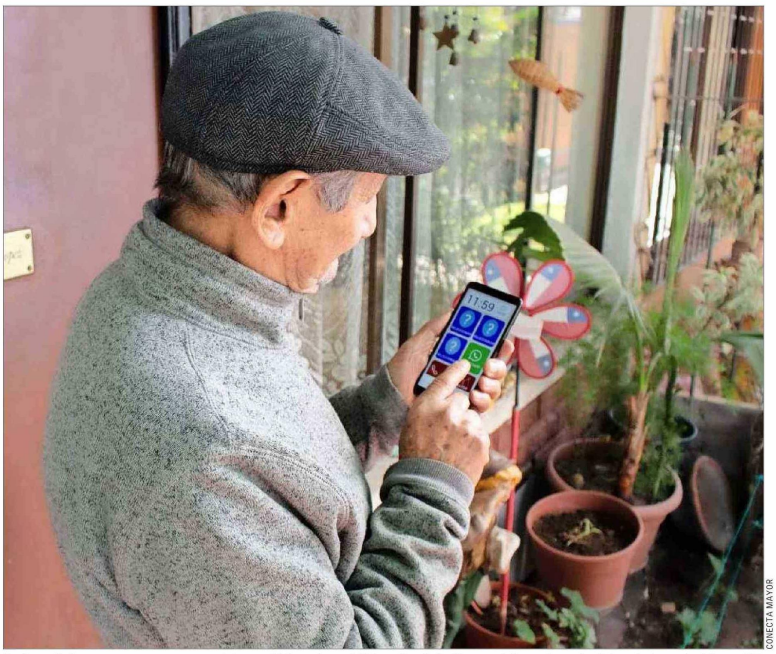
El tema generó una discusión los últimos días en "Cartas al Director", donde varios lectores plantearon inquietudes en relación con los adultos mayores.

"Mi madre tiene 95 años y no puede ni siquiera usar un celular. ¿Cómo hará ahora sus pagos?", planteó un lector. Otras cartas acusaban que la nueva norma empuja hacia "una dependencia digital absoluta".

> *"Hay que reconocer como país que este grupo (los adultos mayores) no está habituado al mundo digital y debemos acompañarlos en el proceso".*
>
> **CLAUDIA RODRÍGUEZ**
> ACADÉMICA DE LA U. DE LOS ANDES

Especialistas consultados coinciden en que la digitalización de servicios es necesaria, pero creen que su implementación requiere adaptarse a las distintas capacidades y niveles de acceso de la población.

Eduardo Toro, director ejecutivo de Conecta Mayor UC, comenta: "La transformación digital genera mayor eficiencia, accesibilidad e incluso mejor experiencia, siempre y cuando sea inclusiva y considere a todos los segmentos. Si no, quienes no son nativos digitales quedan fuera de estos beneficios".



CONECTA MAYOR

**De los adultos mayores** que usan celular en Chile, solo un 23% realiza trámites por internet, según datos de Conecta Mayor UC. "El desafío es cómo les enseñamos y les facilitamos ese proceso", señala Eduardo Toro, director ejecutivo de esa fundación.

## Talleres y otras herramientas

El Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) presentó hace pocos días la Guía Gerontológica para la Inclusión Digital de Personas Mayores, la cual tiene como objetivo promover la ejecución de talleres para este grupo. Se puede descargar de forma gratuita en este *link*: https://bit.ly/4mv3F6I. También está disponible el Manual de Uso Tecnológico para Personas Mayores, el cual enseña con textos e ilustraciones cómo hacer ciertos trámites en línea. Se puede descargar aquí: https://shorturl.at/oo8RV. Además, algunas municipalidades, como Vitacura y Peñalolén, ofrecen cursos y talleres (presenciales y virtuales). Las fechas se anuncian en sus páginas web o perfiles de Instagram. La Fundación Conecta Mayor también realiza talleres en alianza con municipalidades y se dan a conocer en su Instagram @conectamayor.

Según opina, para avanzar en digitalización, se debe considerar que en Chile "solo 5% de las personas mayores ha tenido acceso a procesos formales de capacitación digital".

Toro agrega: "Sin embargo, más del 50% manifiesta interés en aprender", lo que, a su juicio, representa una oportunidad para ampliar las capacitaciones a este grupo.

Este es, según los entrevistados, uno de los puntos más importantes. Si bien concuerdan en que el país ha avanzado en iniciativas de alfabetización digital (ver recuadro), consideran urgente ampliar este tipo de capacitaciones. "Necesitamos una política de Estado más robusta e intersectorial que involucre a más actores en la capacitación digital de los mayores", sostiene Toro.

Coincide Claudia Rodríguez, coordinadora del Centro de Envejecimiento de la U. de los Andes. "Sin duda, tenemos que ampliar estos espacios si queremos sumar a toda la sociedad al mundo digital. Y ahí el ámbito comunal es clave, así como clubes sociales y centros de cuidado", dice Rodríguez.

Para Javiera Rosell, coordinadora del Núcleo Interdisciplinario de Psicogerontología y disciplinas afines de la U. de Chile, "muchas de estas capacitaciones deben ser presenciales, para quienes no tienen ningún tipo de conocimiento".

Los entrevistados también creen que se requiere asegurar una transición gradual de los procesos de digitalización en el país. Rodríguez comenta: "En el caso de los adultos mayores, muchos ni siquiera tienen celulares inteligentes".

Y añade: "Por eso, esta transición amable implica acompañar en el proceso, no cambiar de un día para otro al mundo digital cuando se sabe que aún hay brechas".

La experta sugiere además que se mantengan algunos mecanismos tradicionales para quienes no cuentan con acceso a dispositivos o no desean digitalizarse, al menos mientras se fortalecen los programas de alfabetización.

Para Francisco Parada, director del Centro de Neurociencia Social y Cognitiva de la UDP, implementar políticas de digitalización de forma uniforme, sin tomar en cuenta la diversidad de la población, "produce una exclusión activa".

Parada dice: "Cuando cambias un sistema como si a todo el mundo le fuera a funcionar, estás haciendo una exclusión (...); los adultos mayores se enfrentan a un sistema que no fue diseñado para su forma de ver el mundo, ni su ritmo ni su historia. No son nativos digitales y sus temores y dudas hay que acogerlos".

A su juicio, la tecnología "tiene que tener un grado de humanización. Si no, se puede transformar en un problema como el que ocurre con la inteligencia artificial, donde se deja un chipe libre (a las empresas) y no hay enfoque de cuidado (para ciertos grupos de la población)".

En ese sentido, los expertos también concuerdan en que la inclusión digital requiere sistemas con diseño accesible, como letras grandes, buen contraste y navegación simple.

Desde la Sociedad de Geriatría y Gerontología de Chile destacan que el país es parte de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. "Por eso, cualquier cambio normativo debería evaluarse en función de su impacto en este grupo", dice Jaime Hidalgo, geriatra y presidente esa sociedad.

El médico señala que modificaciones tecnológicas repentinas generan "alto nivel de estrés y dificultad de adaptación en los mayores".

No considerar esto, advierte, puede llevar a la pérdida de autonomía, lo que impacta en su bienestar físico y emocional.