

# Soy mayor, no idiota

## Eduardo Toro

Director Ejecutivo Fundación  
Conecta Mayor

Tras vivir en carne propia la exclusión digital y financiera, Carlos San Juan, un médico jubilado de 78 años, inició una petición de firmas en la plataforma Change.org para visibilizar un tema que no aparecía en los medios pero que afecta a miles: la necesidad de que las entidades financieras se comprometieran con un trato más humano y con asesoría digital para sus clientes mayores. En pocos días, su campaña alcanzó más de 640.000 apoyos y se tomó el debate, demostrando la urgencia y alcance de esta problemática.

Su cruzada no sólo expuso el aislamiento que profundiza la brecha digital, sino que también la discriminación por edad a la que se enfrentan las personas mayores. La campaña "Soy mayor, no idiota", se convirtió en un movimiento por la inclusión y los derechos de este grupo etario y ha puesto el tema en la agenda de los parlamentarios españoles. El sector financiero también reaccionó al interés de la iniciativa, creando

un protocolo para el fomento de la inclusión digital, la adaptación de sus interfaces y del lenguaje de los cajeros, aplicaciones y páginas Web, además de la ampliación del horario de atención presencial.

Este caso no es aislado, ni involucra solo a la banca. En Chile los sectores público y privado están migrando a canales 100% digitales, sin considerar, durante dicha transición, planes de apoyo digital para sus usuarios mayores. Según el estudio "Calidad de Vida de las Personas Mayores durante la pandemia" (2021), si bien hubo un incremento significativo en la utilización de Smartphones vinculado a la comunicación con otros, la realización de trámites a través del celular está lejos de instalarse, pues sólo 1 de cada 10 personas mayores lo ocupa para estos fines.

El desafío de la inclusión digital es un fenómeno complejo y multicausal, donde la experiencia internacional confirma que, sin planes de capacitación integrales, la brecha seguirá aumentando. La educación digital, el diseño inclusivo y la disponibilidad de apoyo presencial son fundamen-

tales para facilitar la confianza hacia la tecnología.

En esa línea, valoramos los esfuerzos de las actuales autoridades en torno a los derechos digitales y la teleasistencia, pero vemos con preocupación cómo, a la fecha, no existe a nivel nacional una política de inclusión digital integral e intersectorial para responder a las demandas de este grupo etario, que representa al 20% de la población y del cual todos seremos parte.

El reciente protocolo lanzado en España, junto a la promesa legislativa en curso, son buenos ejemplos de cómo la integración de las personas mayores al mundo digital no se dará sin un profundo compromiso público-privado.

Además, Carlos San Juan, como muchos otros, nos recuerda que la voz de las personas mayores importa y es necesaria para dar solución a las variadas formas de exclusión que día a día experimentan al vivir en una sociedad que parece ignorar los beneficios sociales y económicos que conlleva incluirlas. De no hacerlo, perdemos todos.