



Manuel Rojas Salas, docente de la Facultad de Derecho

Foto: [Laura Rodríguez Rodríguez](#).

En el mes de la persona mayor

Voz experta: Derechos de personas mayores en la sociedad tecnológica

Urge hacer "amigables" los trámites bancarios en línea para la población mayor

9 OCT 2023 Sociedad

Como bien es conocido, el pasado primero de octubre se celebró el Día de las Personas Adultas Mayores, sector que en nuestro país continúa incrementándose gracias a los avances de la medicina y a las mejores condiciones de vida.

De igual manera, se cuenta a nivel de la legislación, con disposiciones normativas que garantizan (al menos en el texto de la ley) los derechos plenos para las personas que tengan 65 años y más, dentro de la que destaca la Ley 7935 y sus reformas.

Precisamente en ese contexto debe enmarcarse lo acaecido pocos días antes de la supracitada celebración, cuando en "funciones de buen hijo" me correspondió acompañar a mi progenitora, adulta mayor y octogenaria, a una institución financiera, en donde se tienen "unos cinquillos" (conforme dice mi señor padre), producto de años de esfuerzo y sacrificios, con motivo del cambio en la forma de acceso a la página web de la entidad. Esta modificación había sido informada mediante correos electrónicos en los cuales era promocionada como un paso al futuro.

Ahora bien, la particularidad del asunto es que pese a leer con detalle los correos y la información correspondiente, no logré entender un ápice del funcionamiento de la "nueva plataforma" que, según se decía en los correos, iba a garantizar medios seguros de acceso a los ahorros e inversiones que se encontraban en la entidad en cuestión; lo anterior pese a mi condición de docente universitario y que acudo a la informática prácticamente a diario,

al igual que utilizo la plataforma de mediación virtual. De ahí que me vi en la obligación de acompañar a mi madre para poder tener claro el panorama existente, del que lo único que sabía era que había que contar con una aplicación, que sí logré instalarle en el dispositivo a mi progenitora.

ADemás: [Voz experta: No estás en edad de... ¡Cuidado! Edadismo bajo la lupa](#) (2023)

Llegando al lugar, constaté que, lamentablemente, a pesar de haberse hecho énfasis en los correos sobre la posibilidad de acudir a la firma digital (posibilidad que habíamos considerado como óptima), tal recurso aún se encontraba en veremos (contradiciéndose así la información de los correos electrónicos), por lo que hice énfasis en tal aspecto, destacando que se trata de una entidad que tiene entre el grupo de personas asociadas, un número considerable de personas adultas mayores, quienes, evidentemente, iban a tener dificultades para asimilar las nuevas modalidades de acceso a la información, pero se me indicó de una manera bastante displicente, que pusiera una queja en la Contraloría de Servicios.

Como el punto medular era tener el acceso a la nueva plataforma y lograr la tranquilidad de la anciana dama que me acompañaba, requerí la atención de algún jerarca o persona con un mínimo don de mando que pudiera solucionar el asunto y garantizar un acceso seguro que al menos mi persona pudiera entender, para luego explicarlo con detalle a la interesada, ya que precisamente ese era el motivo de mi presencia en el sitio. Mi experiencia en relación con los dispositivos informáticos y el lenguaje empleado por quienes los utilizan es que al brindarse atención al público -generalmente por personas pertenecientes a la denominada generación *millennial*- se parte del supuesto de que todo el mundo sabe de lo que se está hablando y que, además, toda persona sabe de características del lenguaje de computación, lo cual es una falacia.

Ante mi insistencia, conseguimos conversar con un encargado, quien expresó que nos iba a atender aunque con alguna prontitud en vista de que debía asistir a una reunión. Al señalarle nuevamente que la información de los correos no era fidedigna y de la problemática desde el punto de vista particular de las personas adultas mayores, me respondió que había gran cantidad de adultos entre las personas asociadas, minimizándose con ello mi reclamo.

Seguidamente, y luego de expresar la negativa a que se pudiera seguir un procedimiento que requiriese información biométrica (una de las nuevas “modalidades de ingreso”), precisamente por posibles dificultades a futuro (imaginemos que la dueña de los fondos se encuentre hospitalizada y que se tuviese que llegar al extremo de ingresar al centro de salud el teléfono o la computadora, para que se “reconozca” la cara), se intentó asegurar el acceso mediante “usuario y contraseña” (forma común también pero que conlleva que hay tantas contraseñas como sitios restringidos existan) y ahí fue cuando el funcionario se dirigió en dos ocasiones a mi madre, invisibilizándome y preguntándole sobre si estaba “de acuerdo” con que la información me fuese dada a mi persona, a la vez que si “permitía” que yo fuera el que generara la contraseña.

Ante semejante situación, que calificué como una impropiedad, procedí a protestar, puesto que, aunque mi finalidad era facilitar la situación a una adulta mayor que, además es mi madre, si se deseaba, me retiraba de la oficina, ante lo cual la señora expresó su negativa, indicando que requería de mi presencia para que luego le explicase con detalle el procedimiento.

Al final de cuentas nos retiramos de la institución con el acceso de la interesada “debidamente actualizado”, pero igualmente me llevé el sinsabor de que, en la actualidad, quienes diseñan los sistemas de seguridad informática parecen realizarlos en función de personas vinculadas a la era tecnológica, con una patente, clara y evidente invisibilización o “ninguneo” de un importante grupo etario, al que en algún momento pasaremos a formar parte, por un tema de ley de vida, salvo que nuestro camino terrenal finalice antes.

Y, por otra parte, cuando se procura tener claridad sobre determinados aspectos, se palpa de modo evidente, como en mi caso, la sensación de desconfianza de las entidades que son las que deciden y disponen los abruptos cambios, como si el ir a “informarse” de las novedades se constituyese en un agradable pasatiempo y no en un esfuerzo por sacar tiempo de las obligaciones diarias para tal fin.

Cierto que existe la ley que garantiza “igualdad de oportunidades”, pero de manera contradictoria, pareciera que los sistemas “modernos” de seguridad solo sirven para que los usen quienes entienden de ello, y cuando alguien trata de comprender su funcionamiento para claridad y paz de la persona adulta mayor, se mira eso con grandes reservas, como si todo acompañante fuese un potencial explotador de ancianos. Incluso, me puse a pensar si la mentalidad empresarial vigente no estimará “mejor” la ayuda de algún funcionario de la entidad, con la dificultad de comprensión del asunto y el consecuente riesgo de quien, por su edad, se ha convertido en una persona que ostenta la condición de vulnerable.

¿Desea enviar sus artículos a este espacio?



Los artículos de opinión de *Voz experta UCR* tocan temas de coyuntura en textos de 6 000 a 8 000 caracteres con espacios. La persona autora debe estar activa en su respectiva unidad académica, facilitar su correo institucional y una línea de descripción de sus atestados. Los textos deben dirigirse al correo de la persona de la Sección de Prensa a cargo de cada unidad. En el siguiente enlace, puede consultar los correos electrónicos del personal en periodismo: <https://odi.ucr.ac.cr/prensa.html>

[Manuel Rojas Salas](#)

Docente de la Facultad de Derecho

manuel.rojas@ucr.ac.cr

Etiquetas: [#vozexperta](#), [tecnología](#), [personas adultas mayores](#), [adultos mayores](#), [sistema financiero](#), [acceso digital](#).