



Diputadas y Diputados Locales
Estado de México

Grupo Parlamentario del Partido
Acción Nacional

DIP. ROMÁN CORTÉS LUGO

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

Toluca de Lerdo México; 31 de marzo de 2022

DIP. MÓNICA ANGÉLICA ÁLVAREZ NEMER
PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA DELA
H. LXI LEGISLATURA DEL ESTADO LIBRE
Y SOBERANO DE MÉXICO.
P R E S E N T E.

Los Diputados Román Cortes Lugo y Enrique Vargas del Villar, Integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional en el H. Congreso del Estado Libre y Soberano de México con fundamento en los artículos 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 51 fracción II, 55, 57y 61 fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 38 fracción IV, 78 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México, y su Reglamento, someto a la consideración de esta Honorable Legislatura, **Punto de Acuerdo por el que la LXI Legislatura exhorta de manera respetuosa al Gobierno del Estado de México para generar una campaña en coordinación con los 125 municipios de nuestro Estado, con la finalidad de reducir los efectos negativos de la brecha digital hacia las y los mexiquenses de tercera edad en los trámites de servicios públicos, establecimientos mercantiles y bancos, conforme a los siguientes:**

CONSIDERANDOS

Primera.- En México, la población adulta mayor es uno de los sectores más vulnerables, ya que debido a su condición se enfrenta a problemas relacionados con la salud, empleo, e ingresos, los cuales se suman a las dificultades administrativas y tecnológicas para acceder a los diversos servicios como son el cobro de su pensión y protección social, servicios en establecimientos mercantiles que por los efectos de la pandemia han hecho uso de aplicaciones digitales que son de difícil manejo para este grupo social.

Segundo. - En este sentido es importante destacar, que para las y los mexiquenses de tercera edad, implica un los retos y diversas problemáticas en el uso de los productos, aplicaciones y servicios, como es el caso de los servicios financieros que rodean a dicho sector de la población.

Plaza Hidalgo S/N. Col. Centro

Toluca, México, C. P. 50000

Tels. (722) 2 79 64 00 y 2 79 65 00



LegislativoEdomex.gob.mx



DIP. ROMÁN CORTÉS LUGO

“2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”.

De acuerdo a las cifras disponibles de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), un gran porcentaje de las reclamaciones presentadas en dicha dependencia fueron hechas precisamente por personas mayores a 60 años y en la PROFECO de igual forma un gran porcentaje de quejas están relacionadas con la prestación de servicios en donde personas de la tercera edad se sintieron insatisfechas o mal atendidas por haber tenido que utilizar alguna aplicación que desconocían, sin que alguien les asistiera.

La estadística se convierte en una verdadera alerta roja cuando se revisan los datos de CONDUSEF¹ en donde los fraudes cometidos contra las personas de la tercera edad se incrementaron, los retiros en cajeros no reconocidos, o bien transferencias electrónicas realizadas sin su consentimiento. En muchos de estos casos, los afectados han tenido que pasar por verdaderos calvarios para ser escuchados y lograr una solución.

Tercera. - Una parte de la población adulta mayor no sólo se enfrenta al desconocimiento sobre los diferentes productos y servicios financieros: también sobrelleva el rezago del tema tecnológico donde la banca actualmente lo mantiene como un soporte esencial.

En la realidad encontramos que, a través de las diferentes aplicaciones, con tan sólo un clic se puede ejecutar un movimiento en cuestión de segundos, y si nuestros adultos mayores reciben asistencia de alguien malintencionado, es cuando quedan en estado de indefensión. De ahí la importancia para que se tomen medidas para proteger a este sensible sector de la población y por lo que se requiere que se tomen medidas de atención que brinden capacitaciones para que se familiaricen con las herramientas tecnológicas y así disminuir el riesgo de que se conviertan en víctimas de los diferentes fraudes y abusos.

Cuarto. - De acuerdo con las cifras del Censo 2020 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI)², los adultos mayores de 60 años son 12.3% de la población total en México, lo que representa un total de 15.4 millones de personas residentes en el país. De ellas, 21% entre los 60 y los 64 años es usuaria de Internet; 13% entre los 65 y los 69 años; 9% entre los 70 y los 74 años; 7% entre los 75 y los

1

<https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=384&idcat=1#:~:text=Para%20cualquier%20duda%20o%20consulta,%40Condusefmx%20y%20Facebook%3A%20CondusefOficial.>

² https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_ADULMAYOR_21.pdf



Diputadas y Diputados Locales
Estado de México

Grupo Parlamentario del Partido
Acción Nacional

DIP. ROMÁN CORTÉS LUGO

“2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México”.

79 años y sólo 4% entre los 80 o más años. El envejecimiento es un proceso multidimensional y para brindarle una adecuada atención es necesario hacerlo desde distintas perspectivas considerándolo tanto como proceso demográfico, biológico, psicológico, cultural y social.

Quinto.- A los adultos mayores les cuesta mucho trabajo retirar efectivo del cajero por lo que en ocasiones pasan varios minutos tratando de lograr su objetivo, por ello, uno de los apoyos que consideramos que se deben contemplar es que en los bancos y en los establecimientos mercantiles en la medida de lo posible, haya personal especializado que les brinde asesoría y apoyo, pues es precisamente en esa problemática cuando se ven obligados a solicitar ayuda a terceros, lo que puede derivar en un posible robo de su dinero o incluso de sus datos personales.

Con este apoyo, cuando los adultos mayores tengan dificultades para hacer alguna operación o entender algún servicio, no se sentirán presionados o discriminados y podrán tener acceso a los servicios.

Sexto. - Sin duda, el uso de las nuevas tecnologías beneficia al ser humano en general, pero es necesario generar campañas y capacitaciones que eviten los problemas que en este trabajo parlamentario hemos comentado. En defensa de la dignidad de la persona humana y el bien común, consideramos que debemos hacer todo lo que este en nuestras manos para cohesionar nuestra sociedad y lograr este tipo de campañas y acuerdos en favor de los adultos mayores los incluye y los protege.

Séptimo. - Tomando en cuenta todas las dificultades que esta población tiene para desplazarse y acceder a la prestación de servicios, es muy importante que se brinden en condiciones de igualdad frente al resto de la sociedad. La inclusión digital las y los mexiquenses de tercera edad representa un desafío que exige políticas de inclusión digital, y en este contexto resulta indispensable profundizar en el conocimiento de distintos aspectos implicados en la temática.

Con el firme objetivo de construir un mejor Estado de México y apoyar a las y los mexiquenses de tercera edad, someto a la consideración de este H. Poder Legislativo del Estado de México, para su análisis, discusión y en su caso aprobación, el presente:





Diputadas y Diputados Locales
Estado de México

Grupo Parlamentario del Partido
Acción Nacional

DIP. ROMÁN CORTÉS LUGO

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

PUNTO DE ACUERDO

Único. La LXI Legislatura exhorta de manera respetuosa al Gobierno del Estado de México para generar una campaña en coordinación con los 125 municipios de nuestro Estado, con la finalidad de reducir los efectos negativos de la brecha digital hacia las y los mexiquenses de tercera edad en los trámites de servicios públicos, establecimientos mercantiles y bancos.

Dado en el Palacio del Poder Legislativo, en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los treinta y un días del mes de marzo del año dos mil veintidós.

P R E S E N T A N T E S

DIPUTADO ROMÁN CORTÉS LUGO

DIPUTADO ENRIQUE VARGAS DEL VILLAR

Integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional

Plaza Hidalgo S/N. Col. Centro

Toluca, México, C. P. 50000

Tels. (722) 2 79 64 00 y 2 79 65 00



LegislativoEdomex.gob.mx



Diputadas y Diputados Locales
Estado de México

Grupo Parlamentario del Partido
Acción Nacional

DIP. ROMÁN CORTÉS LUGO

"2022. Año del Quincentenario de Toluca, Capital del Estado de México".

Bibliografía consultada:

Abad Alcalá, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e- inclusión de las personas mayores. Revista Prisma Social, (16), 156–204. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353747312005.pdf>

Agudo Prado, S., Fombona Cadavieco, J., y Pascual Sevillano, M. (2013). Ventajas de la incorporación de las TIC en el envejecimiento. Revista Latinoamericana De Tecnología Educativa - RELATEC, 12(2), 131-142. Recuperado de <http://relatec.unex.es/article/view/1169>

Boarini, M., Cerda, E., y Rocha S. (2006). La educación de los adultos mayores en TICs. Nuevas competencias para la sociedad de hoy. TE&ET Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología. Río Cuarto: Universidad Nacional de Río Cuarto, Argentina. Recuperado de http://tevet-revista.info.unlp.edu.ar/wpcontent/uploads/2016/06/01_La_Educacion_de_-_los_Adultos_Mayores_en_TICs._Nuevas_Competencias_para_la_Sociedad_de_Hoy-1.pdf

Casamayou, A. y Morales M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. Psicología, Conocimiento y Sociedad, 7(2), 199-226. Disponible en: <http://revista.psico.edu.uy/>

González, C., Fanjul, C., y Cabezuelo, F. (2015). Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. Comunicar, 45(23), 19-28. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar45.pdf>

