

Aso
Ban
Caria



Fundación
Saldarriaga
Concha

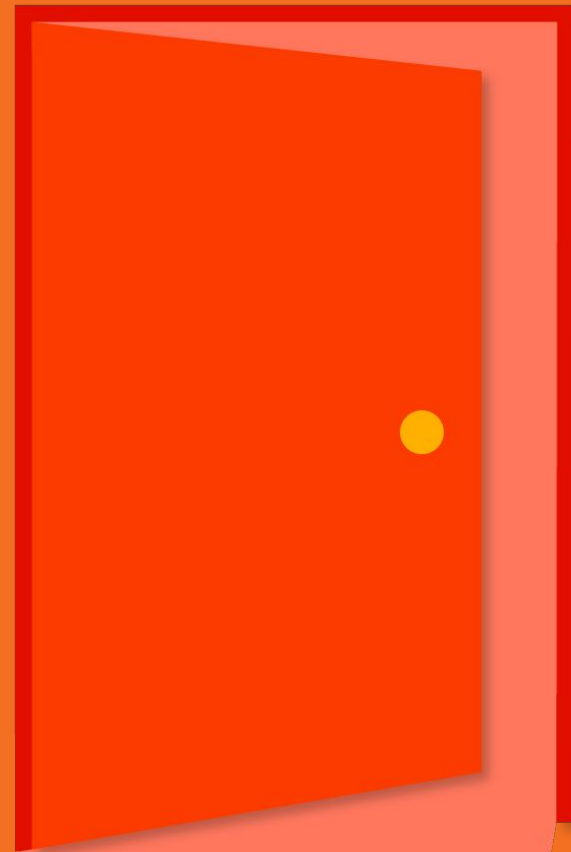
INFORME TOP DOWN DEL PROYECTO ABRIENDO PUERTAS

Contextualización y tendencias de atención a personas mayores

Un proyecto desarrollado con:

ANAGRAMA

Antropología y Diversidad de Negocios



Empecemos a entender a las
personas mayores para construir

#UnMundoSinBarreras

Aso
Ban
Caria



Fundación
Saldarriaga
Concha

El envejecimiento es un éxito para la humanidad

Cada vez somos más personas en el mundo, los seres humanos hemos perseguido la longevidad desde que existimos como especie, cada vez buscando vivir más como grupo social y como individuos. Gracias a los avances médicos y tecnológicos hemos conseguido una longevidad nunca antes vista en nuestra historia, superando los 70 años en todos los continentes y proyectando que suba en promedio a 77,1 años para el año 2050 (ONU, 2022). Esto sin duda demuestra nuestro éxito como especie y la capacidad de nuestros sistemas sociales para aumentar el tiempo de vida de todos nosotros.

El éxito que hemos tenido en garantizar la longevidad generalizada de la población también se ha convertido en un reto inédito que está confrontando todos nuestros sistemas, que no estaban ni están preparados, para afrontar el envejecimiento masivo de la población.

En Colombia la esperanza de vida también ha aumentado sustancialmente desde 1985, y a pesar de tener una leve disminución producto de la pandemia por Covid-19, tenemos niveles similares a la población global.

En nuestro país, además, llegar a la vejez es todo un logro, debido a que el conflicto armado y las décadas de violencia que hemos vivido, nos permite advertir que envejecer no es un problema, sino por el contrario es un hito digno de admirar.

Todos estos cambios que tenemos como humanidad debemos afrontarlos desde una perspectiva de oportunidad e innovación, debido a que este fenómeno de envejecimiento se convierte en una oportunidad para desarrollar productos y servicios que respondan a nuestras necesidades emergentes y diversas.

Por esta razón queremos que nos conozcas y te inspires a través de este informe que muestra un contexto general de la situación actual de las personas mayores en Colombia y el mundo. Nuestra caracterización explica varios aspectos que cambian en nuestras vidas, los retos y las tendencias que como personas mayores hemos empezado a generar en torno a nuestras nuevas necesidades y estilos de vida.





A lo largo de este documento nos referiremos a la población mayor como “Persona Mayor”, en vez de expresiones como “Adulto Mayor” o “De la tercera edad”.

Pues, si nos referimos a la segunda palabra, es excluyente respecto al enfoque de mujer y género y, por otro lado, según los momentos de ciclo de vida planteado por el Ministerio de Salud, la vejez en realidad puede llegar a ser considerada como el sexto momento de vida.



Ahora bien, en Colombia se considera persona mayor a quien tiene más de 60 años, sin embargo, el intervalo de edad posterior a este incluye a varias generaciones.

A diferencia de lo que varios creen, no somos un grupo homogéneo, nos gustaría tener más representación y que en las estadísticas no solo seamos el grupo de personas “Mayores de 60 o 65 años”, sino desglosar esta última etapa y darle luz a nuestra diversidad.

Hemos envejecido de formas singulares dependiendo de nuestro contexto, género, territorio, cultura, experimentando así nuestra vejez de forma distinta. Sin embargo, hay elementos generales que nos unen como:

- Las mujeres llegamos más a la vejez que los hombres. Debido a la violencia y accidentalidad, los hombres tienen menos probabilidad de llegar a ser personas mayores.
- Hay profundas diferencias entre la vejez rural y la vejez urbana, la primera tiene mayores retos y la segunda es cada vez más acelerada.
- Las habilidades cognitivas tienden a disminuir a medida que aumenta nuestra edad.

Especialmente, el último factor nos habla de los diferentes cambios que si bien podemos prevenirlos desde el autocuidado de la salud, llegarán eventualmente. Así pues, existe una clasificación a tener en cuenta que agrupa estos diferentes cambios biológicos y de necesidades.

Etapas de la vejez

Entre
60 y 65

Es el inicio de lo que social e institucionalmente se considera como envejecimiento y está marcado por la edad pensional.



Entre
66 y 79

Son años de transición donde se producen la mayor parte de los cambios laborales, familiares, biológicos y económicos.



Entre
80 y +100

Son los años de la vejez donde hay una consolidación de este momento de vida y menores cambio que en etapas anteriores.



Fuente: Elaboración propia basada en la conferencia Misión Colombia Envejece.(2023)



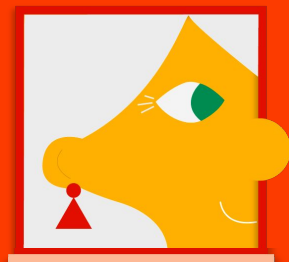
Alberto



Constanza



Gladys



Antonia

Te contaremos nuestras historias

Teniendo en cuenta esa diversidad, en este informe las personas mayores te abriremos las puertas de nuestras casas, realidades, retos, miedos y necesidades a través de cuatro representantes que en cada capítulo te compartiremos el análisis respecto a diferentes dimensiones.

En primer lugar, tenemos a **Alberto** quien será tu guía en la sección de **Envejecimiento diverso**, donde encontrarás la caracterización de nuestra población. Para esto, te contaremos los diferentes cambios que experimentamos al transitar la vejez; nuestras historias en cifras de ubicación, educación, arreglos residenciales; y por último, nuestros comportamientos financieros.

Después, conocerás a nuestra abogada **Constanza** quien te acompañará durante

el capítulo de **Marco normativo**, el cual identifica las legislaciones tanto nacionales como internacionales que nos ayudan a enmarcar legalmente el envejecimiento.

Por otro lado, **Gladys** te dará la bienvenida a los **Retos en la experiencia financiera** junto a sus estrategias de mitigación. Aquí entenderás las barreras e inconvenientes que encontramos al momento de relacionarnos con las entidades financieras.

Así pues, luego de establecer las oportunidades de mejora, te traemos fuentes de inspiración con **Antonia** en el **Mapa de tendencias**. Donde abriremos la puerta no solo a Colombia, sino al mundo para descubrir lo que nos funciona y las mejores prácticas para atender a personas como nosotras.



Abramos las puertas a nuevas oportunidades

Te invitamos a conocer más nuestro contexto para crear soluciones hechas a la medida



Índice



1 ENVEJECIMIENTO DIVERSO

- La vejez y sus cambios
- Colombia en cifras
- Comportamientos financieros



2 MARCO NORMATIVO

- Tratados internacionales
- Políticas nacionales
- Referentes internacionales



3 RETOS EN LA EXPERIENCIA FINANCIERA

- Edadismo
- Desconfianza institucional
- Digitalización
- Educación financiera
- Maltrato financiero



4 MAPA DE TENDENCIAS

- Generación “Baby Boomer”
- Definición tendencias
- Mapa de tendencias

01

1.1 La vejez y sus cambios

1.2 Colombia en cifras

1.3 Comportamientos financieros

A photograph of an elderly couple sitting together. The woman on the left has short, wavy white hair and is wearing a light green top. The man on the right has short grey hair and a mustache, wearing a light purple polo shirt. They are both smiling warmly at the camera. The background is a bright, slightly out-of-focus indoor setting.

Envejecimiento diverso

Caracterización de las personas mayores



Hola, soy Alberto.

Tengo 88 años y toda mi vida he sido muy curioso, a pesar de que no tuve la oportunidad de estudiar, siempre me ha gustado mantenerme muy informado. Gracias a la experiencia que me han dado los años, he podido aprender sobre cómo envejecemos en Colombia.

En este capítulo, vas a entender un poco más sobre cómo los colombianos vivimos nuestra vejez, la diversidad que tiene envejecer en Colombia y algunos comportamientos que tenemos al llegar a esta edad por los cambios que tenemos en nuestras vidas.

Este es el primer paso para empezar a abrirle las puertas a las personas mayores de acuerdo a nuestras características y necesidades.

“La edad no es excusa para dejar de aprender”

La vejez y sus **cambios**



LO QUE OCULTAN NUESTRAS CANAS

Se cree que todos envejecemos igual, que al llegar a los 60 años nos convertimos en un grupo homogéneo donde no hay diferencias y a todos se nos denomina “adulto mayor”, “viejo” o “anciano”. Piensan que nos convertimos en personas dependientes e incapaces pero, en realidad, el envejecimiento tiene muchas caras, realidades y resultados.

Somos una generación diversa que ha atravesado distintas transformaciones a las cuales nos hemos podido adaptar. Sin embargo, también nos enfrentamos a retos donde nuestra edad implica cambios profundos tanto biológicos y sociales como económicos de los cuales no podemos escapar.

Te invito a que conozcamos estos cambios para que tengas claro a qué nos enfrentamos personas como yo, diariamente y así puedas pensar en qué adaptaciones puedes implementar en los servicios financieros para abrir una puerta a servicios y productos que estén adaptados a nuestras necesidades.

Las personas mayores experimentamos algunos cambios que vienen con la edad

Cambios biológicos



Aquellas transformaciones que ocurren en el cuerpo a medida que se transita la vejez. Son una continuación del deterioro que empieza desde que se alcanza la madurez física (aproximadamente entre los 18 y 22 años).

Cambios sociales



Envejecer trae consigo cambios en las percepciones de los roles que los mayores deberían ocupar socialmente, además de alteraciones en las dinámicas de vida.

Cambios económicos



Envejecer implica muchas veces cambiar nuestras dinámicas de trabajo y eso impacta directamente nuestro desarrollo y capacidad económica en este momento de la vida.



Cambios

biológicos

Los cambios que llegan con los años

Las personas mayores sufrimos cambios biológicos sustanciales, que varían la forma en la que nos relacionamos con los productos y servicios con los que interactuamos.

Según la OMS (2022), el envejecimiento es el proceso donde se van incrementando los daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo. De manera que podemos empezar a desarrollar una disminución gradual de la capacidad física y mental.

18,7%

de las personas mayores colombianas en 2020 tienen discapacidad, es decir, 1,2 millones de personas (DANE, 2020).

Fuente: [Minsalud. Boletín Poblacional: Personas mayores, 2020.](#)

Personas de 60 años y más según tipo de dificultad en la actividad



Oír la voz o los sonidos

22.4%

*Total de personas: 263



Hablar o conversar

8.8%

*Total de personas: 103



Ver de cerca, lejos o alrededor

55.8%

*Total de personas: 656



Agarrar o mover objetos con las manos

15.2%

*Total de personas: 178



Entender, aprender, recordar o tomar decisiones por sí mismo(a)

12.6%

*Total de personas: 149



Comer, vestirse o bañarse por sí mismo(a)

15.2%

*Total de personas: 179

*Cifras en miles de personas

Gráfico: [DANE & FSC \(2021\). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.](#)

Alteraciones que podemos vivir en nuestro cuerpo

Oídos

Las palabras se vuelven más difíciles de entender por lo que podemos pensar que las personas están murmurando, además tenemos más dificultades escuchar en lugares ruidosos.

Piel

El número de terminaciones nerviosas disminuye por lo que nos volvemos menos sensibles al dolor, la temperatura y la presión. Por lo cual, es más probable que se produzcan más lesiones y con un tiempo más largo de sanación.

Huesos y articulaciones

Tendemos a perder la densidad ósea, produciendo enfermedades como osteoporosis; y la elasticidad por lo que no somos tan flexibles. En las mujeres esto se acelera después de la menopausia porque se produce menos estrógeno.



Ojos

Un cambio en la visión es a menudo el primer signo innegable del envejecimiento. Las personas mayores necesitamos 3 veces más luz para leer que las personas de 20 años.

Riñones y vías urinarias

El volumen máximo de orina que la vejiga puede contener disminuye, por lo que las personas mayores necesitamos orinar con más frecuencia. Además que la incontinencia urinaria se vuelve más común a medida que envejecemos.

Órganos reproductivos

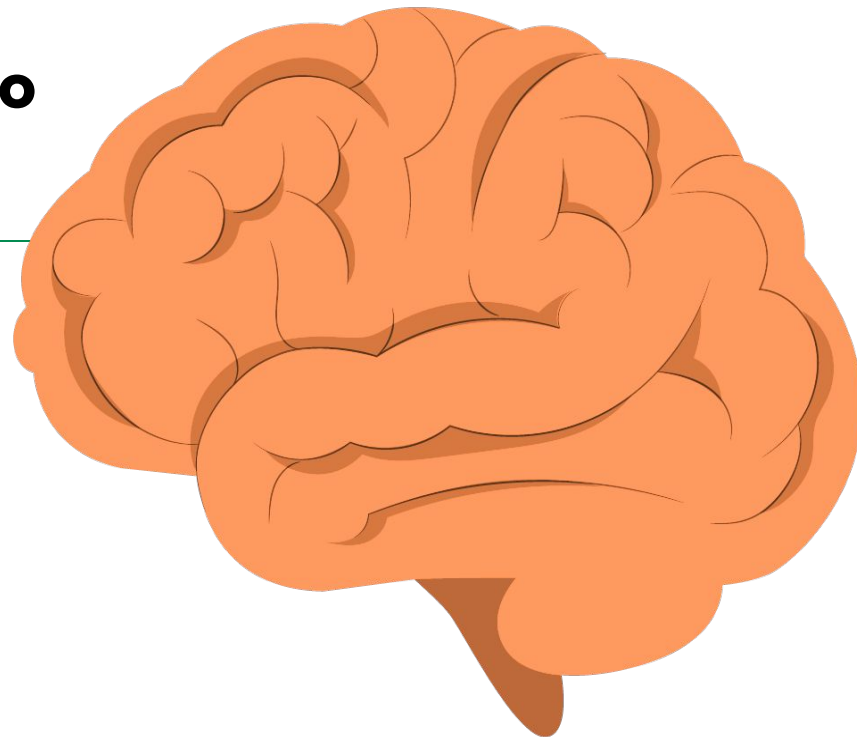
El nivel de las hormonas sexuales tiene una disminución, con efectos más evidentes en las mujeres que en los hombres. En las mujeres, son efectos más relacionados a la menopausia.

Fuente: Merck & Co, Manual MSD, 2022.

Además de estos cambios físicos, también tenemos deterioro cognitivo especialmente hacia los 80 años

El envejecimiento cognitivo normal se asocia con el deterioro de habilidades cognitivas que median la interacción con el mundo. Estas se dividen en diferentes dimensiones:

- **Velocidad de procesamiento:** afecta el tiempo en hacer un cálculo o responder a un conjunto de instrucciones.
- **Atención:** interviene en la capacidad de concentración y hacer diferentes tareas al mismo tiempo.
- **Memoria:** disminuye la facilidad para recordar eventos y experiencias.
- **Funcionamiento ejecutivo:** capacidad para planificar, organizar, razonar y resolver problemas.



Fuente: [The Big Window, Ageing Mind, 2017.](#)

La complejidad y falta de familiaridad con los servicios y productos influyen en cómo las personas mayores interactuamos con ellos

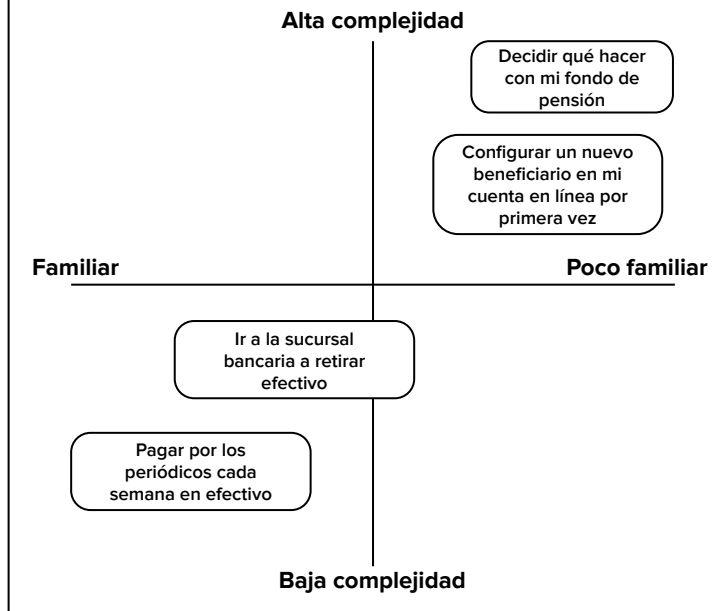
La Autoridad de Conducta Financiera (FCA) de Reino Unido y la agencia Big Window realizaron una investigación sobre el envejecimiento cognitivo y los retos que implica en los consumidores mayores. Uno de los principales cambios que identificaron está relacionado con la capacidad para tomar decisiones. Específicamente, existen dos características que influyen en la manera en que interactuamos con los productos y servicios financieros:

- **Complejidad vs. simplicidad:** ¿Es un proceso que implica muchas opciones y fuentes de información?
- **Familiaridad vs. novedad:** ¿Requiere cambiar lo aprendido y adquirir nuevas habilidades?

Si bien esto nace desde un análisis de la conducta financiera, lo mismo ocurre en las demás industrias. Por ejemplo, ir a mercar es una actividad que puede llegar a ser familiar y probablemente de baja complejidad para una mujer mayor que fue ama de casa durante toda su vida, pero para un hombre que se queda viudo y estaba acostumbrado a que su esposa se encargará de eso, puede llegar a ser poco familiar y de alta complejidad.

Así, en la siguiente matriz tenemos ubicados ejemplos de productos y servicios relacionados a los trámites financieros. No obstante, la familiaridad y complejidad es relativa a cada persona.

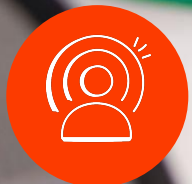
Matriz de Complejidad y Familiaridad



Fuente: [The Big Window, Ageinq Mind, 2017.](#)



Cambios sociales



Se nos olvida que nosotros siempre nos hemos adaptado

Nosotros como generación Baby Boomer, nacida entre 1946 y 1964, hemos sido testigos y participantes de revoluciones sociales como el movimiento hippie y feminismo, reclamando derechos humanos como la libertad y la igualdad (Tsunami, 2021).

Así mismo, hemos experimentado la gran transformación tecnológica, somos personas que nacimos escuchando la señal de radio, sin embargo, más adelante experimentamos la incorporación de la televisión y ahora la de los celulares inteligentes. En concreto, **el 84,9% de los colombianos mayores utilizamos el celular y el 98% lo usamos para acceder a Internet** (DANE, 2021). De manera que, gracias a que hemos estado atravesados por diversos avances y transformaciones, un rasgo que nos une como generación es la adaptación a todos estos cambios.

Fuentes: [Data8](#), [Menopausa](#), [Opinion Box](#), [Pontes](#), [Tsunami LATAM](#), 2022.

// [DANE & FSC \(2021\)](#). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.



Tanto nos hemos adaptado y seguimos tan activos que nos cuesta ver nuestra vejez

Debido a que hemos sido una generación de cambios y aún hoy en día nos mantenemos muy activos, sentimos que no encajamos en esas ideas que nosotros mismos tenemos sobre “*ser viejos*”, a pesar de que tenemos un deterioro físico, seguimos siendo funcionales y es que nuestra vejez no se parece a la de nuestros padres o abuelos, que era mucho más dura y en la que podía haber más dependencia.

Además, aquí en América Latina, las percepciones negativas sobre la vejez son aún más fuertes y están asociadas a la negación del reconocimiento de esta etapa de vida. No es bien visto que “*se nos note la vejez*” esta se convierte en tabú, por lo que es difícil acercarnos positivamente a este momento de vida. Haciendo que hablar de la vejez sea un tema sensible, externo y que debe evitarse para muchos y muchos, y esto dificulta que hablemos de nuestros problemas asociados a la edad.

Fuente: FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023

Esto se puede ver en manifestaciones culturales como:

Eufemismos de la vejez

Para referirse a la vejez continuamente se utiliza un lenguaje poco directo, debido a las percepciones negativas que se tiene sobre la vejez.

Negación del “*estar viejo*”.

Algunos de nosotros, tenemos dificultad para expresar libremente nuestra edad, ocultándola o utilizando expresiones que denotan incomodidad con la misma.

Falta de autoreconocimiento

No todas las personas mayores nos auto reconocemos como tal y algunos hablamos de la vejez como algo de otras personas u otros grupos. “*Los viejos son otros*”, pero en el uso del lenguaje no nos auto determinamos como “*viejos*”.

Estas ideas negativas y el no poder hablar ampliamente sobre “*estar viejos*”, hace que se invisibilicen muchas de nuestras necesidades y que las personas, cuando son más jóvenes no tomen decisiones a tiempo, que les garantice una mejor calidad de vida al llegar a mi edad.

En definitiva, son estas percepciones negativas las que han moldeado la vejez, generando comportamientos que pueden afectar la salud como la falta de autoreconocimiento que desencadena en la ilusión de funcionalidad. Sin embargo, existen otros rasgos además de la negación, por los cuales nos caracterizamos.

Fuente: [FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023](#)



Falta de autocuidado

El tabú de la vejez hace que se postergue el autocuidado y se inicie solamente cuando se comienzan a tener problemas de salud que pudieron ser prevenidos con anterioridad.



Postergación del ahorro

Debido a que la vejez se ve como algo lejano y se evita verlo como una realidad, los procesos para asegurar protección económica en ese momento de vida se postergan



Ilusión de funcionalidad

La idea de ser igualmente funcionales en todos los momentos de vida, evita iniciar procesos de protección a la salud cerebral y procesos de reconversión y actualización laboral a través de la educación.



Cambios

económicos





Las personas mayores nos mantenemos activas

Se suele suponer que al llegar a cierta edad, las personas mayores no tenemos ocupaciones en nuestro día a día, pero al contrario de lo que se piensa, las personas mayores nos mantenemos social y económicamente activas durante nuestra vejez.

Una muestra de esto es que solemos destinar en promedio **1 hora y 8 minutos diarios a realizar actividades físicas**, aunque es cierto que este tiempo va disminuyendo en general en la medida en que aumenta nuestra edad, muchas veces por las limitaciones o cambios físicos que podemos tener en la vejez.

Sin embargo, a pesar de disminuir nuestra actividad física, solemos destinar parte de nuestro tiempo a actividades de nuestro interés como aquellas relacionadas con los temas religiosos, culturales y recreativos, que son relevantes para algunos de nosotros.

2 horas y 20 minutos

dedicaron en promedio diariamente a actividades religiosas, culturales o recreativas (DANE, 2021)

Esta destinación de tiempo puede cambiar según nuestro género, siendo más difícil destinar este tiempo para las mujeres; o según nuestro nivel socio-económico.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Algunos de nosotros buscamos seguir trabajando

Para muchos de nosotros es fundamental seguir trabajando, a pesar de que muchas personas creen que al llegar a cierta edad ya no podemos mantenernos laboralmente activos, la verdad es que seguimos en nuestras actividades.

48,7%

es la tasa global de participación en el mercado laboral de los hombres mayores de 60 años.

mientras que para las mujeres es del 20,2%, una diferencia de 28,5 puntos porcentuales y de 44,9 p.p. frente a las personas entre 26 y 59 años. Así mismo, el 40% de nosotros nos dedicamos a oficios del hogar y solo el 5,7% está incapacitado permanente para trabajar. Especialmente, son los mayores que residen en áreas rurales quienes tienen mayor dedicación al trabajo (30,3%), respecto a la población urbana (20,8%) (Misión Colombia Envejece, 2021).

Fuente: FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023



Sectores laborales ocupados por personas mayores de 60 años.



24,1%
Agricultura



18,9%
Comercio al por menor



6,1%
Hotelería

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Tenemos barreras para mantenernos económicamente activos, en especial las mujeres

A pesar de que buscamos estar activos en nuestra vejez, las personas mayores nos enfrentamos a barreras estructurales del mercado laboral que dificultan nuestra inserción a espacios de trabajo, por ejemplo, los estereotipos sobre la edad o procesos que no tienen en cuenta nuestra experiencia.

Este problema es todavía mayor para las mujeres mayores, debido a las cargas de cuidado que se mantienen a pesar de la edad, muestra de esto es que las mujeres destinan 4 horas y 5 minutos diarios a labores no remuneradas, mientras que los hombres solemos destinar solamente 2 horas y 12 minutos diariamente a este tipo de actividades.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Las mujeres mayores tienen un índice de inclusión laboral menor (20,2%) en comparación de los hombres (48,7%).

En 2020, trabajaban principalmente en:

Hombres mayores

34,4%

Agricultura, pesca,
ganadería, caza y
silvicultura

16,9%

Comercio general y
reparación de vehículos

Mujeres mayores

24,1%

Comercio general y
reparación de vehículos

16,6%

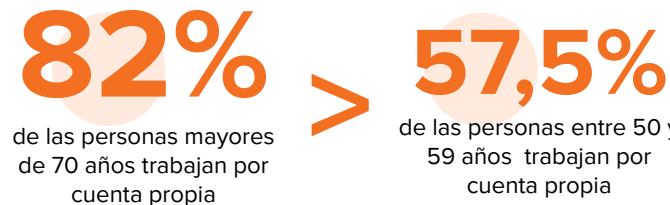
Actividades
artísticas, recreación,
entretenimiento.

Nos auto-empleamos para tener ingresos o mantenernos activos

Las personas mayores podemos continuar empleados después de nuestra edad de jubilación, muestra de esto es que según la Superintendencia del Subsidio Familiar (2021), **el 70% de las personas mayores afiliadas a cajas de compensación son por el contrato de su empleador**, por lo que muchas personas mayores están empleadas mediante un contrato formal.

Sin embargo, debido a que las personas mayores solemos encontrarnos con barreras importantes en el mercado laboral, muchas veces **buscamos auto-emplearnos y emprender como una forma de conseguir ingresos adicionales que garanticen nuestra supervivencia** o nos permitan mantenernos activos y ocupados.

El autoempleo es un fenómeno que aumenta según aumenta la edad.



Fuente: FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023

Las personas mayores trabajamos más en nuestras propias empresas que los jóvenes.

Las personas mayores nos mantenemos activas económicamente, de hecho, el 18% de los micronegocios de Colombia son de personas mayores (Misión Colombia Envejece, 2023).

Existen diversas motivaciones para autoemplearnos, algunas veces podemos hacerlo por subsistencia, pero otras podemos emprender por oportunidad o independencia económica y laboral. Sin embargo, **para nosotros no es tan fácil encontrar fuentes de financiamiento para nuestros proyectos** y en la mayoría de los casos debemos usar recursos propios para financiarnos. (Misión Colombia Envejece, 2020)

Este ánimo de emprender cambia según la región en la que nos encontremos, por ejemplo en Barranquilla y Bucaramanga las personas suelen estar más dispuestas a emprender en comparación con Bogotá, Cali y Medellín.

Fuentes de financiamiento del emprendimiento mayor



68,5%

Ahorros personales



9%

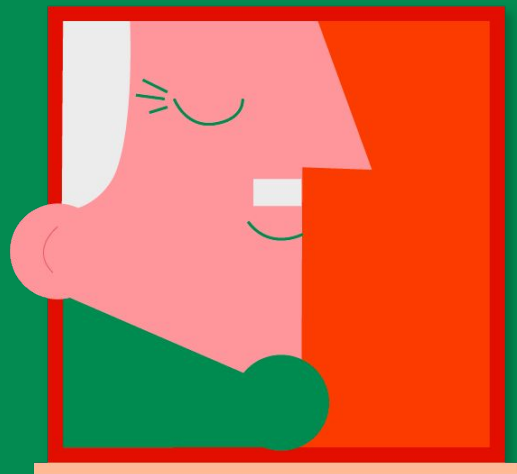
Préstamos bancarios



6,7%

Apoyo familiar

Fuentes: FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023. // Porvenir, Universidad del Rosario, Observatorio Adulto Mayor, 2022.



Las personas mayores merecemos que entiendan estos cambios y los servicios y productos se adapten a nuestras particularidades.

En la siguiente sección te mostraré a partir de diferentes cifras la situación de las personas mayores en nuestro país.



Colombia en **cifras**

Distribución geográfica, educación y arreglos residenciales



PONIENDO NUESTROS DATOS BAJO LA LUPA

Como ya sabemos, como personas mayores estamos en un crecimiento demográfico, las proyecciones que retratan a una Colombia en 2050 con muchos más rostros de personas como yo, es un fenómeno que ha llamado la atención y por eso nos han estudiado y convertido en cifras.

Cifras que nos hablan de las generalidades y patrones que existen en nuestros comportamientos. Sobre todo esconden deseos y necesidades que han moldeado la manera en que vivimos, especialmente marcada bajo una tradición de quedarnos entre familia y en nuestro país.

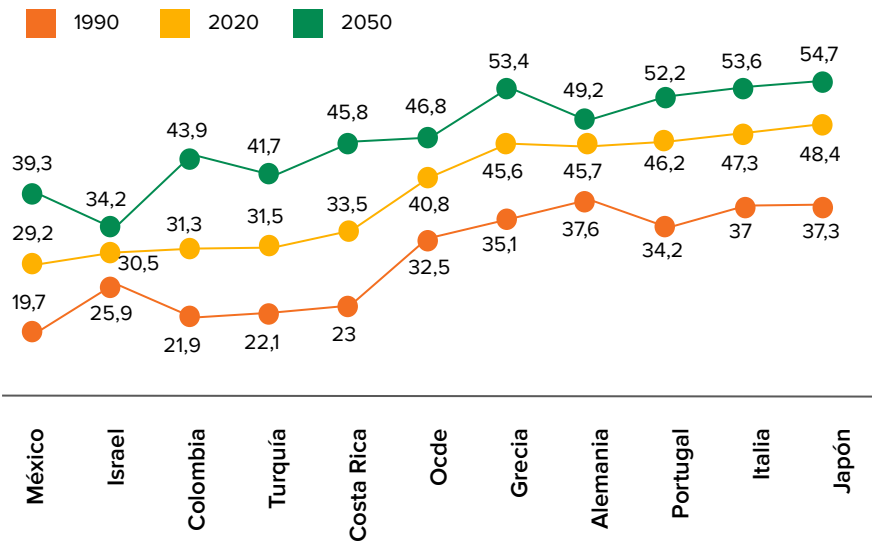
Te invito a descubrir la distribución geográfica donde preferimos habitar, además de nuestras preferencias y estrategias que hemos implementado para afrontar las barreras de pobreza y aislamiento.

Colombia es el segundo país de la OCDE que más rápido va a envejecer

Dentro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) los colombianos somos los que registramos un aumento más acelerado dentro del envejecimiento general, esto según el informe “Pensions at a Glance” de 2021, que compila los datos de 38 países miembros, e indica que la edad promedio de la población colombiana aumentará para el 2050 aproximadamente 12,6 años.

El promedio de la edad en los países de la OCDE está aumentando rápidamente

La edad media está aumentando rápidamente



Fuente: OCDE, Pensions at glance, 2021.

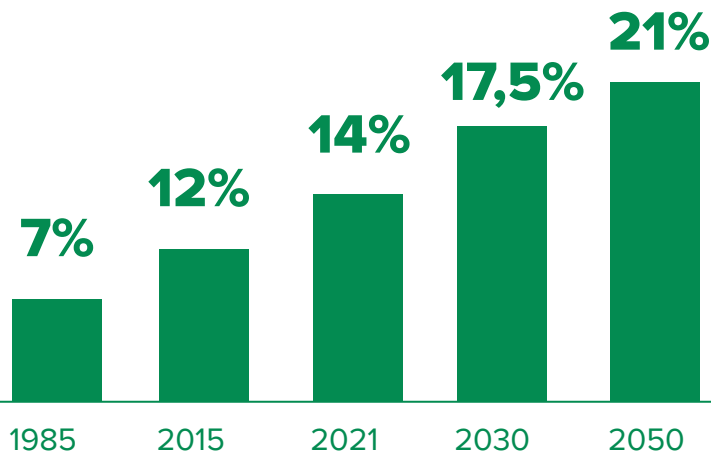
Gráfico: La República, 2021.

Los colombianos estamos viviendo más tiempo y teniendo menos hijos

Tanto en América Latina como en Colombia nos encontramos en un momento de transición demográfica acelerada, y es que ha sido el doble de rápido que el proceso de envejecimiento que se dio en países europeos. Nosotros tenemos una tasa de reemplazo¹ de 2,2, es decir, cada mujer tiene alrededor de 2 hijos, lo que reemplaza generacionalmente al padre y madre. Según algunos expertos se espera que esta se siga reduciendo en los próximos años de manera importante llevándonos a una inversión de nuestra pirámide poblacional.

¹**Tasa de reemplazo:** Indica la fecundidad que permite reemplazar a los padres de una generación a otra.

Porcentaje de personas mayores en Colombia y proyección hacia 2050:



Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

“

A partir de las cifras podemos ver que en Colombia pasaremos en las próximas décadas de un bono demográfico a un impuesto demográfico.

Piedad Urdinola, Directora DANE (2023)

El cambio demográfico tiene un gran impacto en nuestro país

Los colombianos, como les contaba nos encontramos en un momento de transición demográfica, que ha sido la más acelerada del mundo. Estos cambios tienen impactos en nuestra economía, trabajo y relacionamiento, ya que para evitar o postergar la dependencia económica de las personas mayores, es necesario que tengamos mayor participación laboral, financiera y económica en la sociedad, manteniéndonos activos y teniendo una vejez que no signifique dependencia.

Fuente: Conversatorio Misión Colombia Envejece (2023)

Bono demográfico

“Es el periodo durante la transición demográfica en que la proporción de personas en edad de trabajar crece en relación con la población de personas en edades potencialmente dependientes.” (DANE 2018)

Impuesto demográfico

“Es el periodo durante la transición demográfica en que la fuerza laboral crece más lentamente que la población dependiente.” Generando una transformación en el equilibrio de las fases del bono durante la transición demográfica. (DANE 2018)

Fuente: DANE, Proyecciones demográficas. 2018

Panorama general

Para el año 2021, éramos aproximadamente

~7.100.000

personas mayores en Colombia.



44.9%
Son hombres



55.1%
Son mujeres



22.5%
Viven en zonas rurales



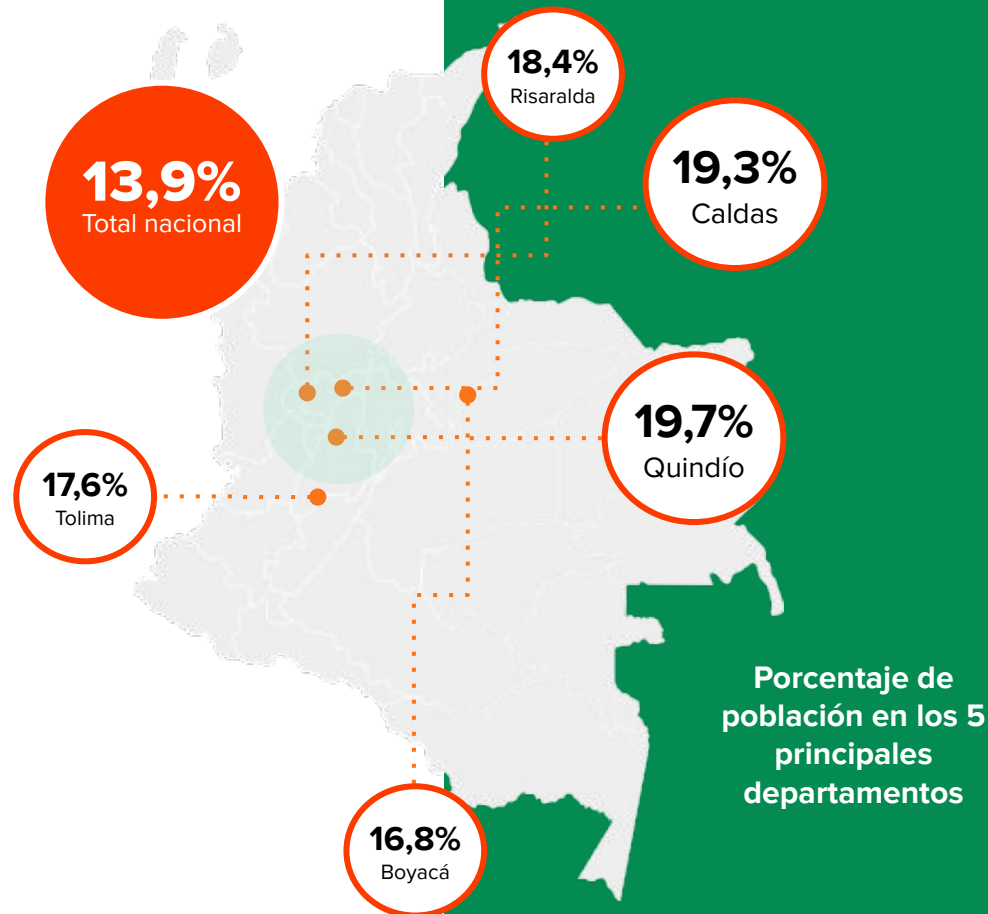
77.5%
Viven en zonas urbanas

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Estamos en todo el país, pero en algunas zonas estamos más

Puedes encontrar personas como yo, es decir, personas mayores, en todas partes del país. Sin embargo, hay zonas que por sus condiciones económicas y sociales permiten que mayor cantidad de personas alcancen la vejez.

En promedio en Colombia representamos actualmente el 13,9% de la población nacional (y sabemos que esto solo tiende a aumentar), pero hay zonas como el Eje Cafetero en donde esa representación aumenta al menos 6 puntos porcentuales por encima del promedio nacional, por lo que nos van a encontrar con más facilidad en esas zonas.



Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

No tenemos la misma presencia en todas las regiones

Las mayorías de las personas mayores en Colombia habitamos en ciudades principales y algunas ciudades intermedias, lo que se evidencia en los índices de envejecimiento de los municipios.

Una muestra de esto es la zona del Eje Cafetero en donde se ha producido una importante migración de personas mayores, que aunado a la migración de personas jóvenes, en busca de oportunidades en ciudades más grandes; y la disminución de la natalidad, genera que esta región tenga los mayores índices de envejecimiento del país.

Por el contrario, las áreas del país donde tenemos menos presencia son zonas dispersas y rurales, debido a que por las condiciones económicas y sociales de estos territorios, es más difícil llegar a la vejez.

Por esta razón, las zonas de mayor concentración serán ideales para probar servicios destinados a personas como yo.



Índice de envejecimiento

El índice de envejecimiento se refiere al resultado de la división entre la cantidad de personas mayores de 60 años y cantidad de personas menores de 15 años en una región en específico. (DANE, 2005)

Eje Cafetero: En los municipios de esta región habitan la mayor cantidad de personas mayores en el país, con índices de envejecimiento superiores al promedio nacional.

94,1 Pereira, Risaralda.

99,9 Armenia, Quindío.

108,5 Manizales, Caldas.

Región Andina: Las ciudades principales que se ubican en la región andina, han tenido un creciente índice de envejecimiento y están cerca del promedio nacional.

68 Cali, Valle del Cauca.

72 Bogotá, D.C.

72 Medellín, Antioquia.

Región Caribe: Las regiones costeras, excepto por San Andrés tienen índices de envejecimiento más bajos que el resto del país, así como las regiones amazónicas.

21 Riohacha, Guajira.

29 Cartagena, Bolívar.

62 Barranquilla, Atlántico.

**Si bien estamos
alrededor de todo el
país, hay algo que
nos une más allá de
la edad y es la falta
de educación**

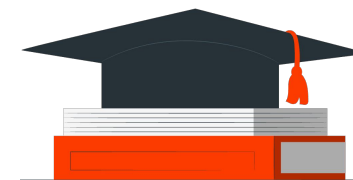


La mayoría de nosotros tenemos un bajo nivel educativo

Dentro de mi generación, solamente el 13,2% de los hombres y el 12% de las mujeres alcanzaron el nivel superior de educación. Sin embargo, la realidad de la mayoría estuvo atravesada por la falta de acceso a la educación durante las primeras etapas de desarrollo, muestra de esto es que el 48,7% de las mujeres y 47,6% de los hombres solo alcanzamos como nivel más alto la primaria (DANE, 2021). Esta situación nos puso en desventaja porque impidió el desarrollo de habilidades y herramientas que dificultaron nuestra inserción económica, laboral, política y social.

Adicionalmente, las barreras para alcanzar mayores niveles de formación, impactaron nuestra obtención de ingresos, debido a que el aspecto educativo influyó en la capacidad para obtener mejores cargos que permitan tener mayores ingresos. Lo anterior cobra más relevancia cuando tenemos en cuenta la reproducción de este fenómeno, es decir, la forma en que estructuralmente pasamos esta condición de falta de acceso a la educación a nuestros hijos, de generación en generación.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.



**2 de cada 3 personas
analfabetas son
mayores de 60 años**

(Misión Colombia Envejece, 2023)

48,5%

**De las mujeres colombianas
mayores de 60 años
alcanzaron la primaria como
máximo nivel educativo.**

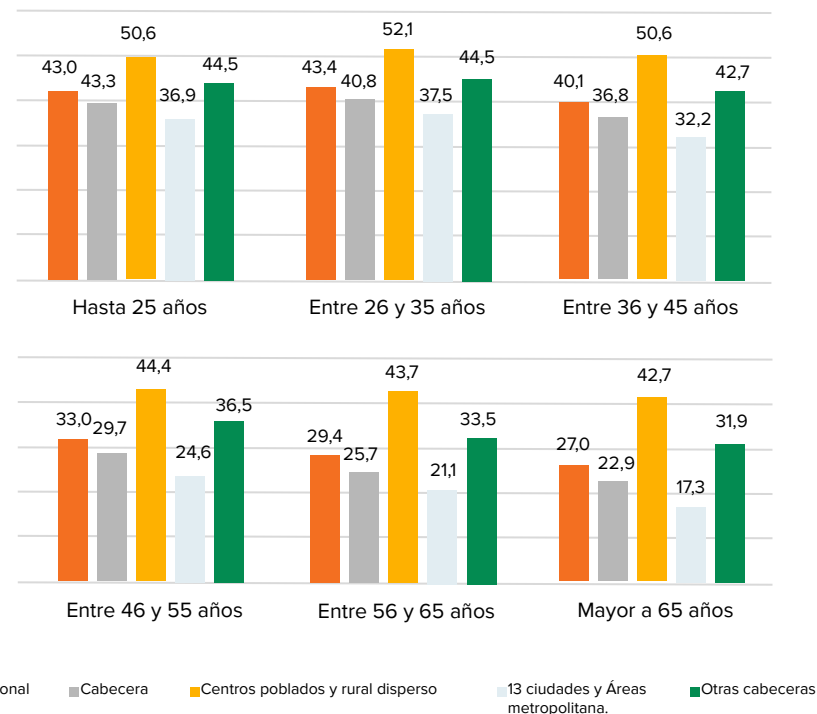
Fuente: CEPAL, Impacto social y económico del analfabetismo, 2010

Sin embargo, somos el grupo etario con menos índice de pobreza monetaria, ¿por qué?

El índice de pobreza monetaria nos habla sobre las personas que residen en hogares donde sus ingresos no son suficientes para cubrir la canasta básica, por ejemplo: alimentación, servicios, vivienda, educación, salud, etc. Índice que para nosotros los mayores de 65 años como jefes de hogar es de 27%, teniendo un mayor grado de pobreza en los mayores que están en centros poblados y rural disperso, 42,7% (DANE, 2021).

Para algunos de nosotros, ha sido gracias a que tenemos una vivienda propia que nuestra pobreza monetaria puede ser menor que las de otras generaciones, pues esto nos ha permitido tener fuentes alternativas a los ingresos y desarrollado estrategias solidarias como el agruparnos en un mismo hogar lo que nos evita caer en la pobreza.

Porcentaje de incidencia de la pobreza monetaria según edad del jefe(a) de hogar:



Fuentes: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación. // DANE, Pobreza monetaria, 2021.

Nos quedamos junto a nuestras familias para ahorrar en gastos

Dependiendo de la forma en que nos agrupamos y nos arreglamos residencialmente, puede facilitarle o no a una familia distribuir los recursos y gastos entre todos los miembros. Es por esto que ante la baja seguridad social, teniendo en cuenta que solo 1 de cada 4 personas en Colombia recibe pensión (Misión Colombia Envejece, 2023), nosotros tendemos a quedarnos en un mismo hogar junto a nuestros hijos y nietos como estrategia de apoyo, siendo el 85,8% de los mayores que vivimos en hogares de 2 personas o más (DANE, 2018). Así pues, esto ha generado que las redes de apoyo informales (familiares y no familiares) sean la principal fuente para cubrir necesidades económicas y no económicas.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación. // RELAP, Redes de apoyo en los hogares, 2019 // FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023

Composición de hogares mayores



14.2%

De las personas mayores viven solas. Este porcentaje es el 18% total de la población.



29.2%

De las personas mayores residen en hogares de 2 personas



21.9%

De las personas mayores residen en hogares de 3 personas



15.1%

De las personas mayores residen en hogares de 4 personas



9.5%

De las personas mayores residen en hogares de 5 personas



10.1%

De las personas mayores residen en hogares de 6 o más personas

Viviendo en un mismo hogar, el cuidado será una ventaja para unos y desventaja para otros

El compartir el día a día con nuestros familiares, a diferencia del 14,2% de mayores que viven solos (DANE, 2021) nos supone tanto ventajas como desventajas. Por un lado, nos reduce la posibilidad de enfrentarnos a vulnerabilidades como el aislamiento que son factores de riesgo para la detección de enfermedades o situaciones de peligro como el fraude financiero. Mientras que por otro lado, nos enfrentamos al reto de la labor del cuidado, particularmente el 43% de nosotros somos cuidadores de otras personas. En mi caso personal, de las 4 personas que vivimos en el hogar, 1 corresponde a mi hija de 60 años que se encarga de cuidarme. Por consiguiente, la realidad de casi el 40% de personas mayores también es no tener suficiente tiempo para cuidarse a sí mismo. Problema que aqueja en su mayoría a las mujeres, pues son quienes en el 85% de los casos realizan esta labor y, en el 71% lo hacen de manera no remunerada.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación. // RELAP, Redes de apoyo en los hogares, 2019 // FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023

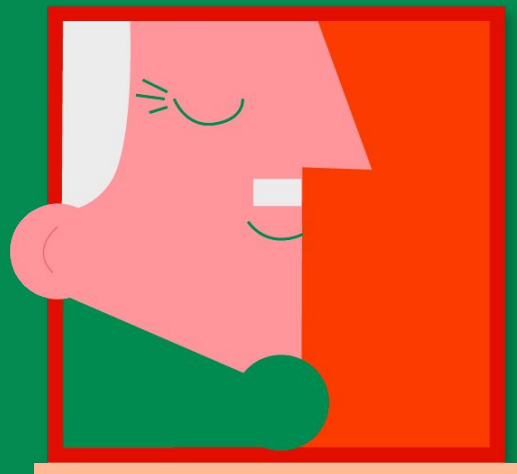
Las personas mayores de estratos bajos están en desventaja al presentar menor solvencia económica para acceder al cuidado formal

(Misión Colombia Envejece, 2023)



20.3% De las personas mayores de nivel socioeconómico bajo viven solas.

Las personas mayores no somos solo receptores de estos apoyos familiares, sino que también otorgamos otro tipos de ayuda a nuestras familiares. Por ejemplo, las abuelas suelen residir con sus hijos/as porque contribuyen a las labores domésticas y al cuidado de los nietos/as (CEPAL, 2019).



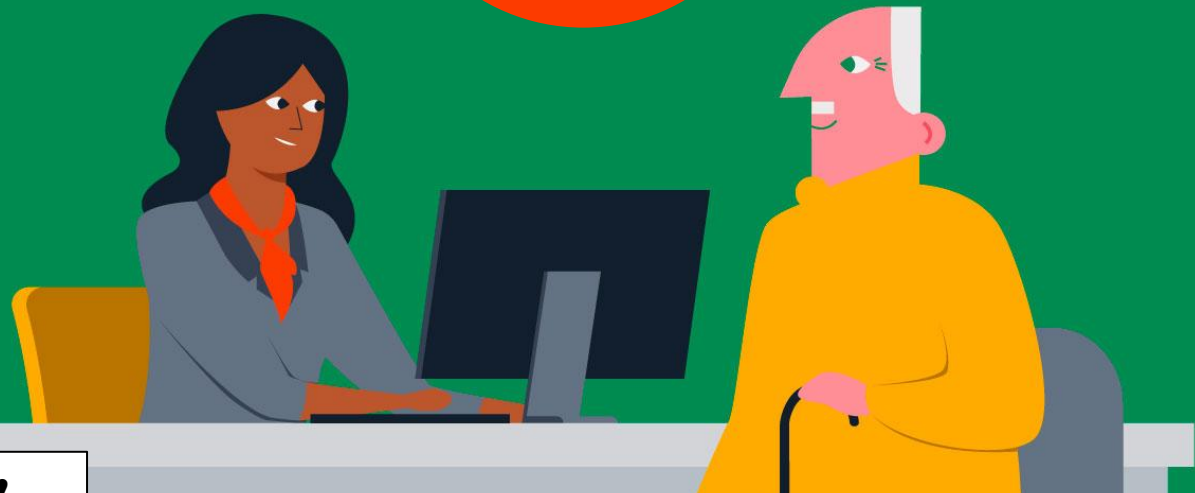
Las personas mayores hemos sido resilientes frente a las diferentes barreras que experimentamos a lo largo de nuestra vida, es momento de encontrar soluciones hechas a la medida.

En la siguiente sección ahondaré sobre la manera en que nos sostenemos económicamente, la importancia de las redes familiares y cómo manejamos nuestro dinero.



Comportamientos **financieros**

3



No somos solo “pensionados”

Cuando se habla de las finanzas y la economía de las personas mayores, muchas personas solo ven una dimensión, la pensión. Nos reducen a una renta vitalicia, que lastimosamente no ha sido alcanzable para todos nosotros.

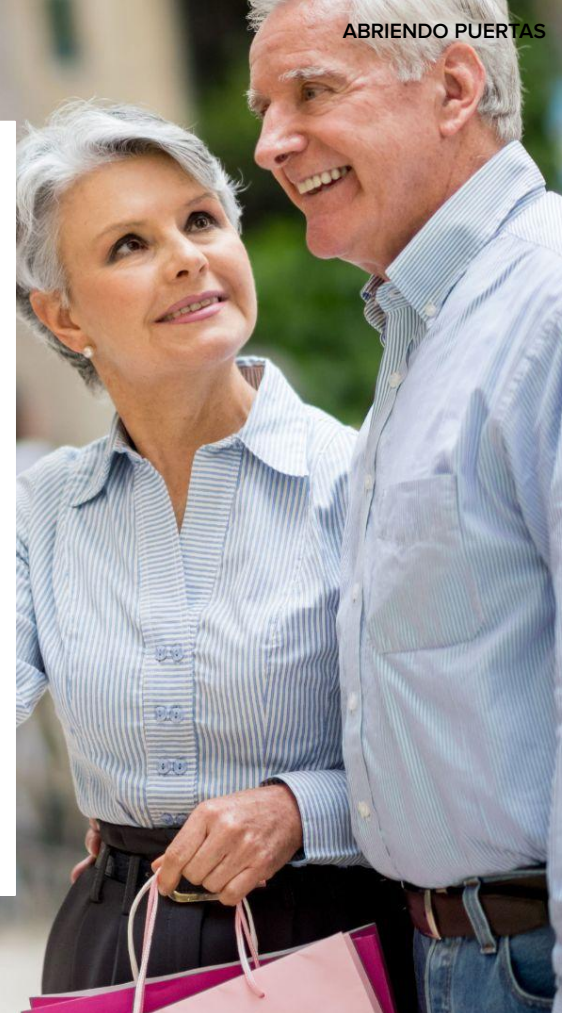
Además de la baja cobertura pensional existen otros factores por los cuales a lo largo de los años nuestro comportamiento financiero puede cambiar, en algunos casos podemos volvernos un poco más adversos a los riesgos y si somos sinceros, como lo veremos más adelante, no siempre confiamos en el sistema financiero.

Así pues, te invito a que conozcamos estos comportamientos financieros relacionados a la forma en que recibimos ingresos, consumimos, diversificamos nuestros gastos y las barreras de acceso que tenemos frente a los productos crediticios.

El acceso a servicios y productos financieros nos permite a las personas mayores mantenernos activos en la sociedad

“Con el aumento de la esperanza de vida, ahora el riesgo es sobrevivir a las propias finanzas. Lo que requiere nuevos productos centrados en el seguro de longevidad.”

The Lancet: Healthy Longevity, 2021.





Financieramente, también somos diversos

Como ya les he contado, las personas mayores somos un grupo diverso en distintos temas, y lo financiero no ha sido la excepción, **tanto en la forma en que obtenemos nuestros ingresos, la forma en que los gastamos, nuestras prácticas de consumo e incluso nuestra posibilidad de ahorrar, no es igual para todos nosotros.**

Si bien, como ya lo mencionamos, al hablar de finanzas y envejecimiento, en lo primero que se piensa es en temas pensionales, realmente nuestro manejo financiero y nuestra relación con el dinero va más allá.

Entender cómo nos comportamos financieramente, estoy seguro, te ayudará a pensar mejores soluciones, productos y servicios enfocados en nuestras necesidades.

No todos somos iguales y merecemos que nuestra diversidad también se vea en los productos y servicios que tenemos a nuestro alcance.

Por esta razón, te voy a contar algunos datos sobre los comportamientos que tenemos los adultos mayores al llegar a nuestra vejez.

La seguridad económica, un asunto central cuando llegamos a la vejez

Nuestro comportamiento financiero, como personas mayores, está atado profundamente a nuestra seguridad económica, esta es muy relevante para nosotros, dado que en esta etapa de la vida somos más vulnerables y tener la capacidad para asegurar una buena calidad de vida, nos permite evitar la pobreza en la nuestra vejez.

Construir esta seguridad tiene factores tanto individuales como sociales, por un lado influye la forma en que vivimos nuestra vida, las decisiones que tomamos y las oportunidades a las que accedimos.

Por otro lado, los factores sociales como el comportamiento que tiene y tuvo nuestra generación a lo largo de los años y el diseño de los sistemas de protección social de los países en los que vivimos, abrirá en mayor o menor medida nuestras posibilidades para conseguir seguridad económica en nuestra etapa de vejez.



Seguridad económica

“Es la capacidad de disponer y usar de forma independiente una cierta cantidad de recursos económicos regulares y en montos suficientes para asegurar una buena calidad de vida” (CEPAL, 2007)



Hay distintos mecanismos para conseguir nuestra seguridad económica

Las personas mayores tenemos distintos mecanismos que nos permiten generar nuestra seguridad económica en la vejez, ya sea gracias al apoyo de nuestros familiares, especialmente nuestros hijos; nuestra capacidad de mantenernos laboral y económicamente activos y/o la posibilidad de tener seguridad social, es decir que podamos recibir una pensión por jubilación.

Estos mecanismos no necesariamente actúan de manera aislada, sino que algunas personas mayores podemos combinarlos con el fin de conseguir o garantizar esta seguridad en nuestra vejez.

Fuente: Huechan, S. y Guzmán, J. (1996) Seguridad económica y pobreza en la vejez.

Fuentes de seguridad económica en la vejez



El mecanismo de seguridad social, no ha sido para todos nosotros

Un mecanismo para conseguir la seguridad económica que necesitamos las personas mayores, es contar con una pensión, en el caso colombiano vemos que para 2021 aproximadamente 1'611.630 personas recibieron este tipo de ingresos.

Así mismo, alrededor de 27.914 colombianos ese mismo año hicieron parte del programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPs) mediante el cual pueden conseguir un ingreso vitalicio aquellas personas que ganan menos de 1 SMMLV.

Finalmente, alrededor de 1'698.000 de colombianos son beneficiarios del programa Colombia Mayor, que es una ayuda económica para los adultos mayores en situación de pobreza del país.

Ante este panorama vemos que la cobertura pensional es baja en el país, por lo que las personas mayores buscamos refugiarnos en otros mecanismos que nos permitan tener ingresos suficientes para cubrir nuestras necesidades básicas y tener una buena calidad de vida.

Acceso a seguridad social en Colombia

25,5%

de los colombianos tienen cobertura pensional.

25%

de los colombianos reciben subsidio de Colombia Mayor.

49,5%

de los colombianos no tienen ningún tipo de seguridad social.

Fuentes: [FSC. Protección económica para la vejez en Colombia, 2021.](#) // [Colpensiones. Revolución Silver, 2022.](#)

Las redes de confianza y el apoyo familiar, son cruciales para las personas mayores

A lo largo de la vida, las personas solemos ir construyendo redes de confianza social, con familiares y amigos, que nos permiten tener soporte, apoyo y compañía en los distintos momentos de nuestra vida.

En Colombia, por ejemplo, 65,7% de las personas mayores consideramos que contamos con redes de confianza sólidas, que es un pequeño aumento de lo que pasa entre los 18 y los 59 años, donde 65,2% de las personas dice contar con estas redes.

No obstante, aunque solemos ser más conscientes de nuestras redes de confianza en la vejez estas suelen ser más pequeñas, pasamos de tener en promedio 6 personas que componen esta red, a 5 personas aproximadamente.

A nivel financiero estas redes permiten facilitar procesos bancarios, prevenir algunas modalidades de fraude y, en algunos casos, pueden servirnos de apoyo financiero para suplir nuestras necesidades.

Ingresos producto de apoyo familiar.

25,8%

reciben apoyo de sus familiares que están en el país.

3,4%

reciben remesas de sus familiares en el exterior.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Participamos económicamente y así conseguimos ingresos

Debido a la baja cobertura pensional, hemos buscado diferentes fuentes de ingresos mediante nuestra participación laboral activa, tanto como empleados como mediante el autoempleo.

Esta participación laboral nos ha permitido el 23,5% de nosotros reciba un ingreso fijo, por cuenta de nuestro salario; 21% recibe un pago por jornal; es decir pagos ocasionales por actividades específicas; y el 15,9% de nosotros reciba un pago por comisión dependiendo de los proyectos en los que trabajemos. (Raddar, 2018)

Fuente: Portafolio, citando a Raddar. 2018.

Las redes confianza son claves, como les había mencionado antes, y en especial para las personas mayores que no trabajan, debido a que suelen recibir apoyo económico de sus familiares, y otros pueden contar con pensiones de jubilación o tener rentas o ingresos bancarios (9%) que les permite tener ingresos suficientes para tener cierta seguridad económica en su vejez.

Estos ingresos nos han permitido a las personas mayores, solventar nuestros gastos, que ya les contaré cómo se distribuyen, e incluso participar en dinámicas de consumo, cada vez más relevantes y que van en crecimiento.

Ingresos de los hogares con personas mayores



\$2.387.000

Es el promedio de ingreso mensual en hogares donde la persona cabeza de familia tiene más de 60 años.



\$2.175.000

Es el promedio de ingreso mensual en hogares donde no hay personas mayores.



\$1.844.000

Es el promedio de ingreso mensual en hogares donde solo habitan personas mayores.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

En Colombia, el gasto anual que hacemos las personas mayores equivale al 12,3% del PIB

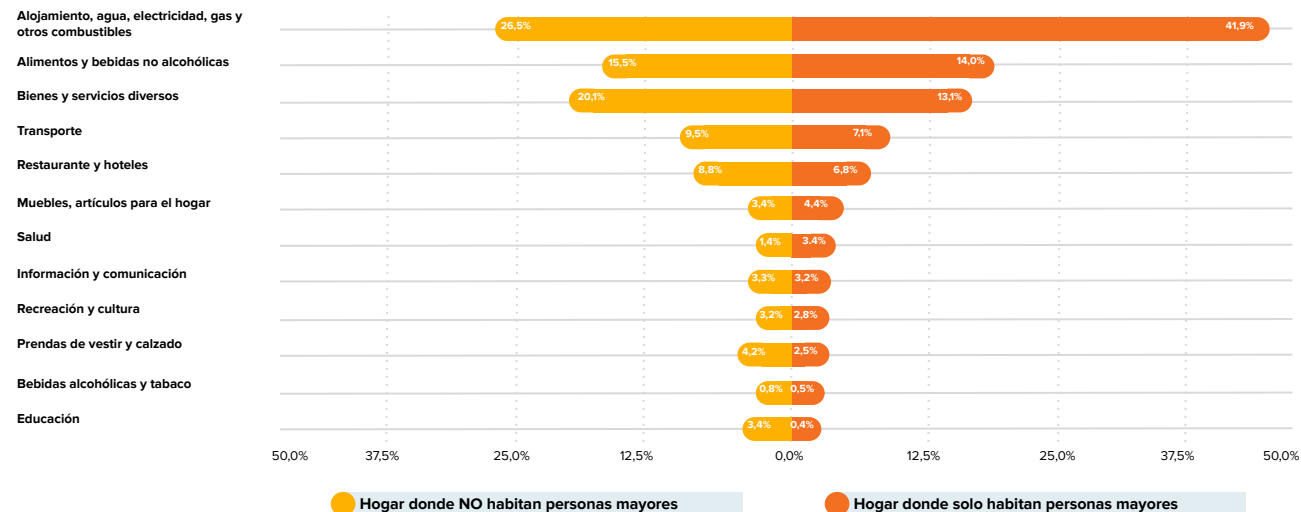
-Juan Manuel Villa, Presidente de Colpensiones (2021)



En nuestro país, en general, el gasto promedio en los hogares donde solo habitan personas mayores de 60 años, es menor a los hogares donde habitan otros grupos etarios, esto debido a que el consumo puede disminuir ante la reducción de ingresos y beneficios laborales (Misión Colombia Envejece, 2023)

Sin embargo, y debido a la necesidad de adaptarnos, se ha evidenciado que en los hogares donde el jefe de hogar es una persona mayor aumentamos el consumo de algunos servicios como los referentes a alojamiento (41,9% vs. 26,5% en hogares donde no habitan mayores), artículos para el hogar (4,4% vs 3,4%) y servicios de salud (3,4% vs. 1,4%).

Porcentaje promedio mensual de gasto según presencia de personas mayores



Fuentes: Gráfica elaborada a partir de DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Seguimos siendo consumidores, solo que comenzamos a usar otros productos y servicios

Las personas mayores de 50¹ años actualmente tenemos más riqueza acumulada que las generaciones que nos precedieron, a lo largo de nuestra vejez seguimos tomando decisiones de consumo, que cada vez están más mediadas por nuestras condiciones de salud y nuestra situación económica.

Ejemplos como los del Reino Unido, nos muestran que existe una tendencia donde la caída del consumo entre los 60 y 74 años es cada vez menor, teniendo un nivel de consumo muy cercanos al consumo de un joven de 20 años. Sin embargo, el consumo tiene una caída significativa en las personas mayores de 75 años (Oxford Economics, 2016).



Los servicios y productos que más consumimos están relacionados con:



Servicios de salud



Servicios alojamiento



Productos alimenticios

1. Nota: En este caso se toma como parámetro los mayores de 50 años debido a que los autores de Oxford Economics toman esta edad como corte y no se presentan datos desagregados para diferenciarlos de la población mayor de 60 años.

Fuentes: Oxford Economics, The longevity economy, 2016 // DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Aunque nuestro consumo aumenta, nuestros niveles de endeudamiento son de los más bajos

El índice de endeudamiento disminuye mientras nuestra edad avanza, así se ha identificado en Colombia, debido a que solamente el 30% de los pensionados entre 55 y 75 años tiene alguna deuda, teniendo más porcentaje (37,4%) las personas entre 55 y 64 años (Banco Caja Social/BID, 2019).

A pesar de esto, en Latinoamérica las personas mayores nos enfrentamos a barreras de acceso a los productos crediticios. Por ejemplo, en países como Chile los programas de créditos para personas mayores tienen tasas de interés que oscilan entre el 50% y el 106% en entidades privadas, mientras que la tasa de interés anual de créditos como el de consumo está en 29,1% (Banco Central, 2023).

Han sido entonces las cajas de compensación y las cooperativas financieras los que han asumido el rol de prestamistas para nosotros. Por ejemplo, en las cajas de compensación, representados el 35% de los créditos de libre inversión y los créditos de fomento empresarial. (Asofondos, 2021). Mientras que en las cooperativas financieras, como Fincomercio somos sujetos de crédito para productos de compra de cartera, crédito de libre inversión y mejoras locativos.



Enero es el mes que menos personas mayores solicitan crédito, tanto las cajas de compensación como en la cooperativa Fincomercio.



7.7%

De los pensionados tienen tarjeta de crédito en Colombia. A nivel general, sólo el 26,4% de las personas trabajadoras tienen tarjeta de crédito en el país, 8 de cada 10 tarjetahabientes están entre los 26 y 65 años.

Los adultos mayores, las mujeres y quienes viven en municipios con mayor nivel de urbanización (ciudades, aglomeraciones, y ruralidad intermedia²) **cuentan con menor acceso a los productos micro crediticios.** (Banca de oportunidades/FSC, 2022)

²**Ruralidad intermedia:** aquellos municipios que tienen una importancia regional y con acceso a diversos bienes y servicios. El área corresponde al 8,9% del total nacional. (Dirección de Desarrollo Rural Sostenible, 2014)

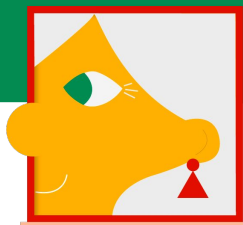
Fuentes: SERNAC. Precios, 2015. // Fincomercio. Perfil de los pensionados, 2022. // Asofondos. Boletín Adulto Mayor, 2021. // Banco Caja Social/BID, 2019

Las mujeres tenemos mayor esperanza de vida y presentamos mejor perfil de riesgo

(SFC/URF, 2022)

“La vejez tiene rostro de mujer”

Piedad Urdinola, Directora del DANE.



Tanto el género como la edad son factores que se traducen en asimetrías de las condiciones al momento en que se otorga un crédito, por consiguiente una mujer mayor como yo empieza una travesía al momento de necesitar un crédito en Colombia. Por ejemplo, las tasas de interés cobradas a hombres y mujeres para el microcrédito tiene una diferencia del 5,4% más para las mujeres en general. Por tanto, las mujeres muchas veces preferimos acceder a servicios financieros informales y formales prestados por entidades no financieras (10,7% vs. 4,7% los hombres) donde podemos obtener beneficios, tales como tarifas especiales en medicinas prepagadas, viajes, conciertos o actividades de esparcimiento.

Fuente: SFC/URF. Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres. 2022.

A las mujeres nos otorgan más créditos, pero con montos menores, en algunos créditos.

Si bien en créditos de consumo de bajo monto y otro tipo de créditos las mujeres tenemos más desembolsos al año, estos suelen ser de montos mucho menores que los créditos del mismo tipo que se le otorgan a los hombres, entre 75% y 83% menor. Así mismo, en créditos como los de vivienda y consumo los hombres tienen desembolsos y montos promedio colocados mayores frente a las mujeres. Un ejemplo de este fenómeno es:

Crédito de bajo monto

Se entregaron 227.000 créditos para mujeres y 67.000 créditos para hombres. (SFC, 2021)

Monto promedio desembolsado por sexo



\$1.100.000
pesos
colombianos



\$865.000 pesos
colombianos

A medida que envejecemos, nuestra disposición a ahorrar también aumenta

Las personas mayores, especialmente aquellas que tenemos alguna forma de pensión, solemos buscar mecanismos de ahorro de nuestro dinero, lo que se hacen más evidente en los productos bancarios que usamos más intensivamente y con los que nos relacionamos.

Un ejemplo de nuestra disposición de ahorro fue encontrada por el Banco Caja Social que llevó a cabo un estudio donde se evidencia que **el 90% de los clientes pensionados de más de 55 años tenemos algún producto de ahorro, sobre todo a mediano plazo, pues usamos mecanismos a más de 90 días.**



El temor al uso de la banca digital está disminuyendo, aunque persisten ciertos mitos como aquel de que si no se retira el dinero inmediatamente después de que se haya abonado, la cuenta se bloqueará o se volverá inactiva.

68%

De los pensionados utilizan tarjeta débito

32%

De los pensionados aún utiliza talonario.



El 24% de los colombianos mayores de 55 años tenemos el deseo de aprender a economizar: un reto a nivel de educación financiera

(Tsunami LATAM, 2022)

Aunque no tenemos muchos mecanismos de ahorro a nuestra disposición

En América Latina hay una baja incidencia de ahorro voluntario para el retiro, esto se debe a que muchas veces nos enfrentamos a la barreras de oferta. No contamos con suficientes opciones accesibles para realizar este tipo de ahorro a lo largo de nuestra vida; y algunos de los que existen tienen costos financieros altos o barreras tecnológicas que limitan nuestra posibilidad de acceder a este tipo de productos.

Fuente: [Colpensiones, Revolución Silver, 2022](#). [MINSALUD, Sala situacional adulto mayor, 2018](#). [Banco Caja Social/BID, 2019*](#).

“

Solamente el 5,7% de las cuentas individuales pensionales en Colombia ahorran voluntariamente para el retiro y países como Chile tienen el 7%.

Fuente: [FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023](#)

Nuestras casas son nuestra mayor forma de ahorro en la vejez

Para las personas mayores, la vivienda es un vehículo de ahorro, por que nos criaron diciéndonos “*tener casa no es riqueza, pero no tenerla es mucha pobreza*” por lo que **solamente el 21% de nosotros vive en arriendo o subarriendo.**

Estas propiedades también nos han permitido a cerca de 4 millones de personas en edad de retiro tener ingresos de aproximadamente 500.000 pesos mensuales mediante arriendos y rentas a raíz de la tenencia de estas propiedades. (Colpensiones, 2022)

Fuentes: [Colpensiones, Revolución Silver, 2022.](#) // [MINSALUD, Sala situacional adulto mayor, 2018.](#) [Banco Caja Social/BID, 2019*](#).

“

La disposición a ahorrar, tanto en montos como mediante instrumentos formales, se incrementa con el ingreso, la escolaridad y la tenencia de una vivienda.

(Misión Colombia Envejece, 2023.)



68%

de las personas mayores son propietarios de una vivienda. Lo que abre la posibilidad de establecer mecanismos de renta vitalicia inmobiliaria desde el sector bancario de todo nivel.

Las personas mayores somos consumidoras, usuarios, humanos que necesitamos de una banca abierta que potencie nuestra independencia y bienestar.

”La humanidad ha hecho todo para aumentar la expectativa de vida y ahora que lo logramos no sabemos para qué“

Giancarlo Buitrago, Vicedecano F. Medicina Universidad Nacional.

02

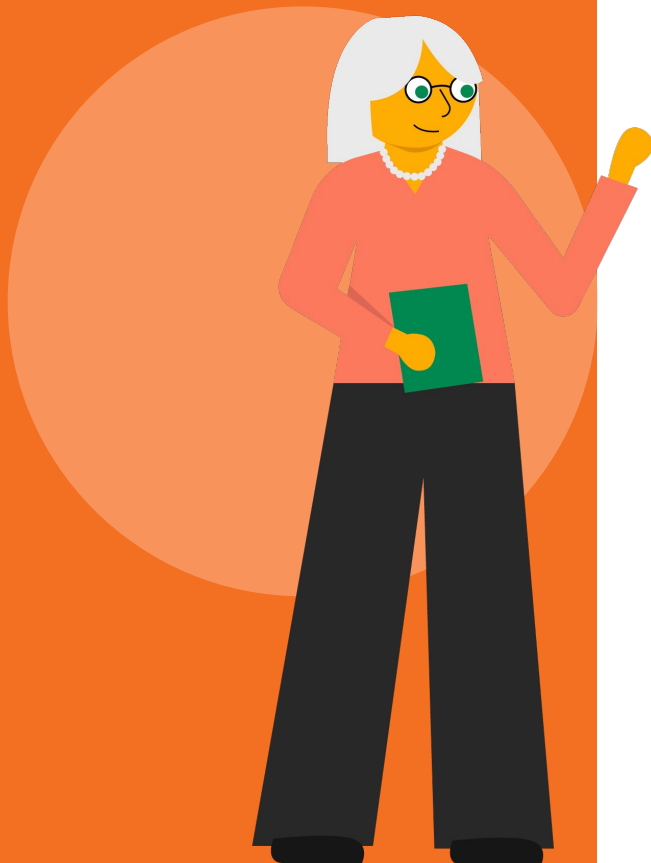
2.1 Leyes nacionales

2.2 Acuerdos internacionales

2.3 Referentes internacionales

Marco normativo





Hola, soy Constanza

He sido abogada durante 45 de mis 70 años, y me encanta el derecho comparado. A pesar de mi retiro sigo investigando sobre las leyes del mundo, especialmente las relacionadas con personas mayores. Siento que esto me permite mantener mi mente activa y contribuir a la sociedad.

Por esta razón, quiero compartirte algo del conocimiento que he recolectado y las implicaciones y aprendizajes que las leyes, acuerdos y tratados pueden tener sobre las organizaciones financieras.

Evaluando los marcos legales e identificando las acciones que los motivan, podemos abrirle la puerta a garantizar plenamente nuestros derechos como personas mayores.

“En la juventud aprendemos, en la vejez entendemos”




Nuestra única dimensión no es la salud

Las leyes han privilegiado un enfoque salubrista sobre nosotros los mayores, que aunque importante, no puede ser la única dimensión a la que se nos reduzca, todavía más si cada vez se presenta la necesidad de tener una vejez activa y plenamente integrada en la sociedad.

Las personas mayores, somos sujetos sociales activos que seguimos contribuyendo sin importar nuestra edad, las leyes poco a poco han comenzado a entenderlo e incorporarlo, lo que tiene grandes repercusiones frente a los servicios y productos con los que nos relacionamos.

Te invito a que **conozcamos las legislaciones nacionales e internacionales que dan un marco legal para nuestra protección y promoción de una vejez activa**, incluida la dimensión financiera, que habilita nuestro acceso a diversos derechos como personas mayores.



Principios generales de las políticas públicas para personas mayores

A continuación te voy a contar sobre algunos principios que se han incorporado en las leyes, acuerdos, tratados y decretos sobre las personas mayores, estos son un marco general en el que se han inspirado la mayoría de las políticas y leyes nacionales; por lo que han tenido un profundo impacto en el diseño institucional que busca una mejor calidad de vida para las personas mayores.

Hemos tenido muchas denominaciones, pero preferimos que nos digan personas mayores

Las personas mayores hemos tenido muchas denominaciones en las políticas nacionales e internacionales que tratan sobre nosotros y nosotras. Nos han denominado ancianos, personas de edad, personas de la tercera edad o adultos mayores, pero esto ha ido evolucionando a lo largo de los años, llegando al consenso de que preferimos la denominación de personas mayores.

Por esta razón, en algunas de las políticas más antiguas seguirás encontrando este tipo de denominaciones y nombres que se usaban antes y podrás ver cómo a medida que la normativa se actualiza cada vez más se acerca a la denominación que preferimos las personas mayores.



“

Somos personas mayores, no ancianos, adultos mayores o “los de la tercera edad”



Nuestros derechos, son Derechos Humanos

Durante los últimos años nuestros derechos como personas mayores han dado pasos cada vez más importantes en el país, una muestra de esto es la ley 2055 de 2020 mediante la cual se adopta la Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, adoptada por la OEA en 2015.

Esta Convención reconoce nuestros derechos y genera lineamientos para adaptar los Derechos Humanos en general a nuestras particularidades, haciendo especial énfasis sobre la necesidad de garantizar nuestra independencia y autonomía mediante el acceso a servicios financieros, educación y salud; así como evitar toda forma de discriminación contra nosotras y nosotros.

La adopción de esta convención a través de las leyes nacionales implica obligaciones sobre el Estado colombiano que se traducen en políticas de orden nacional que tienen implicaciones para las entidades financieras, como la Política de Envejecimiento y Vejez 2022-2031 de la que les contaré más adelante.

Lo más importante que deben saber sobre esta Convención es que genera un marco para nuestros derechos como personas mayores, brindando la oportunidad de trabajar por generar mejores condiciones de vida para todos hoy y en el futuro; especialmente para los servicios financieros que son un gran habilitador para acceder a todos los espacios, servicios y productos que permitan nuestra independencia y autonomía.



Principios en favor de las personas de edad

Naciones Unidas (1991).

El 16 de diciembre de 1991 la ONU creó cinco principios con el fin de exhortar a los países miembros de la organización a incorporarlos en sus políticas, programas y acuerdos relativos a las personas mayores de 60 años. Esto con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores y todas las generaciones que llegarán a la vejez. Estos principios, aunque sencillos han sido una herramienta poderosa en las política públicas que se han diseñado en todos los niveles.

1 Independencia

Indica que las personas mayores debemos poder acceder a entornos, condiciones y espacios seguros y adaptados a nuestras preferencias y necesidades personales, a la vez que se nos permita obtener ingresos y apoyo de nuestras redes.

2 Participación

Implica que las personas mayores podamos tener un rol activo en la sociedad, teniendo la oportunidad de incidir directamente en las políticas y acciones relativas a nuestros intereses y necesidades.

3 Cuidado

Supone que las personas mayores debemos tener la posibilidad de acceder servicios sociales, jurídicos, institucionales de cuidado y de salud que garanticen nuestros Derechos Humanos y tener una vida con autonomía, cuidado y respeto.

4 Autorrealización

Implica que las personas mayores debemos poder desarrollar plenamente nuestro potencial y tener acceso a recursos culturales, religiosos, educativos y recreativos que nos permitan hacerlo.

5 Dignidad

Indica que las personas mayores debemos poder tener vidas libres de maltratos físicos y mentales y debemos tener un trato digno sin importar nuestra edad, condiciones sociales o nivel de contribución económica.

Fuente: ONU. (1991). Principios en favor de las personas de edad



“Si se quiere hacer del envejecimiento una experiencia positiva, una vida más larga debe ir acompañada de oportunidades continuas de salud, participación y seguridad.”

(Revista Española de Geriátrica y Gerontología, OMS. 2002)

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Además de los principios que ya les mencioné, las políticas públicas más recientes parten de la idea de envejecimiento activo, un término acuñado por la OMS que se refiere a:



“El proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad con el objetivo de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”. (OMS, 2002)

De esta manera se busca que desarrollemos nuestro potencial según nuestros intereses, necesidades y capacidades sin barreras en este momento de nuestras vidas, mientras tenemos condiciones de seguridad, cuidado y protección óptimas.

El envejecimiento activo no se refiere únicamente al apartado físico o nuestra participación laboral, sino que cobija la participación en actividades económicas, políticas, sociales, culturales y religiosas.

Yo me siento muy cercana a este concepto, debido a que si he vivido y quiero seguir viviendo mi vejez de manera activa en la sociedad.

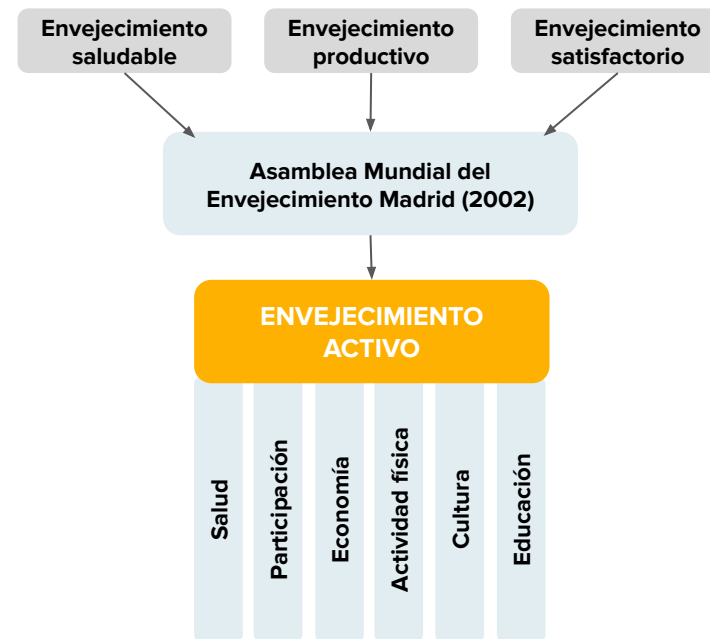
Espero que como sociedad podamos trabajar en conjunto para que en la medida que envejecemos podamos mantenernos presentes y aportar con nuestra experiencia y capacidades en cualquier momento vida.

Envejecer activamente tiene múltiples dimensiones y en todas debemos ser protagonistas

El concepto de envejecimiento activo tiene como raíz las discusiones sobre envejecimiento saludable, satisfactorio o productivo, que fueron ideas que se postularon anteriores a la segunda asamblea sobre el envejecimiento de Madrid (2002), en la que se recogen estos elementos y se establece como un concepto referente para el desarrollo de leyes, programas y proyectos relacionados con la vejez.

Este concepto visibiliza diversas dimensiones de la vejez sobre las cuales se debe trabajar y la necesidad de desarrollar acciones en cada uno de los pilares, para lograr generar una mejor calidad de vida de en la vejez para las personas que somos mayores actualmente y las personas mayores del futuro.

Evolución del concepto de envejecimiento activo



Fuente: Limón, M. (2018) Envejecimiento activo: un cambio de paradigma sobre el envejecimiento y la vejez.

Dimensiones del envejecimiento activo



Económica

Implica que las personas sigamos activas laboral, financiera y económicamente en nuestra vejez, teniendo la posibilidad de obtener ingresos, adquirir bienes y servicios y participar de la vida económica de nuestras comunidades y países, sin que la edad sea una barrera para acceder a estas prácticas.



Esta visión ofrece la oportunidad de desarrollar productos y servicios para un creciente mercado de personas mayores con la intención de mantenerse activos económicamente con niveles de consumo que se mantienen en el tiempo.



Participación

Significa que las personas mayores tengamos un rol activo e incidencia en espacios culturales, políticos, medioambientales, sociales y económicos sin importar nuestra edad y contribuyendo a través de nuestro conocimiento y experiencia, muchas veces mediante voluntariados o acción civil.



Hacer partícipes a las personas mayores de las decisiones que les afecten mediante el testeo de productos y servicios dirigidos a esta población con clientes reales, así como articular ofertas de voluntariados con fundaciones y otras organizaciones sociales.



Actividad física

Supone que las personas mayores podamos realizar actividades físicas y recreativas adaptadas a nuestras capacidades, necesidades, condiciones y momento de vida, que nos permitan conservar nuestra movilidad y salud mental.



Establecer convenios y alianzas que promuevan estilos de vida saludables mediante la realización de actividades físicas y recreativas por parte de los usuarios mayores de 60 años que actualmente se encuentran en la entidad.

Fuente: Ministerio de Sanidad, política social e igualdad de España. (2011). Envejecimiento Activo, libro blanco.

Dimensiones del envejecimiento activo



Educación

Indica que las personas podamos acceder a servicios de educación durante toda nuestra vida y que estos procesos educativos se adapten a nuestras formas de aprendizaje, a la vez que promuevan el intercambio de conocimiento actualizado entre distintas generaciones.



Reconocer las diferentes formas de aprendizaje y apropiación del conocimiento que tenemos las personas mayores, para realizar procesos de capacitación digital o financiera de manera exitosa.



Salud y cuidado

Conlleva que las personas podamos acceder a servicios de cuidado y atención recibiendo un trato humanizado y digno por parte de los profesionales de la salud y otras personas encargadas del cuidado a lo largo de nuestras vidas y especialmente en la vejez.



Continuar capacitando al personal de atención de los diversos canales de la entidad con el fin de garantizar que las personas mayores reciban un trato humanizado y digno en todos los servicios a los que accedan en cada momento de la experiencia.



Cultura y medios

Implica transformar los estereotipos, prejuicios e imaginarios negativos acerca de la vejez que se perpetúa en medios y campañas de comunicación donde las personas mayores podemos ser retratadas de manera negativa lo que afecta la forma en que nos vemos a nosotros mismos y nos ven otras personas.



Al realizar campañas de comunicación en las que las personas mayores sean protagonistas es necesario tener en cuenta que estas comunicaciones se hagan desde narrativas y paradigmas positivos y respetuosos.

Fuente: Ministerio de Sanidad, política social e igualdad de España. (2011). Envejecimiento Activo, libro blanco.

Tratados **internacionales**

Asambleas que han marcado nuestra historia desde 1982 hasta 2002



Las personas mayores hemos estado presentes en la agenda de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde 1978 cuando se comenzó a preparar la Primera Asamblea relativa al Envejecimiento de la población que se llevó a cabo en 1982 con sede en Viena.

Esta Asamblea sentó las bases para los derechos de las personas mayores gracias al plan de acción de Viena que contemplaba la necesidad de trabajar en áreas como la salud, nutrición, vivienda, familia, bienestar social, educación, empleo y protección de las personas mayores cuando somos consumidores.

Posteriormente, en la ciudad de Madrid durante el año 2002 se llevó a cabo la Segunda Asamblea Mundial que generó información novedosa sobre el envejecimiento en el mundo y permitió el desarrollo de políticas y programas a nivel general para mejorar nuestras condiciones de vida por parte de todos los Estados.

Estas asambleas, planes y recomendaciones han permitido un avance importante para garantizar nuestros derechos sociales, culturales y económicos, pues han dado un marco de acción para los Estados, la sociedad, las familias y nosotros mismos como mayores.

Fuente: ONU.(1982) Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. // **Fuente:** ONU. (2002) Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento.

Los colombianos hemos adoptado los tratados en nuestra propia legislación.

Colombia ha suscrito a lo largo de los años múltiples tratados y convenios internacionales que buscan generar acciones en conjunto para que los Estados fomenten una mejor calidad de vida para los hombres y mujeres, como yo, que llegamos a vejez.

Estos tratados al ser adoptados por el Congreso del Estado colombiano entran a formar parte de las leyes colombianas, algunos, como el pacto de San José, teniendo una jerarquía superior al de las normas ordinarias del país.

Esta integración legal tiene algunas implicaciones para las organizaciones públicas y privadas, entre las que están las entidades bancarias y financieras, debido a su atención al público y su rol dentro de la sociedad.

Por esta razón, a continuación voy a contarles sobre algunos de los tratados, planes y convenios internacionales relativos a las personas mayores y qué implicaciones tienen para las entidades bancarias en el país.



Fuentes: ONU.(1982) Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. // ONU. (2002) Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento.



Acuerdos de orden internacional

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
01 Día Internacional de las personas mayores (Resolución 45/106)	Organización de las Naciones Unidas - ONU - (1990)	Se designa el 1 de Octubre como el día internacional de las personas mayores, con el objetivo de resaltar la resiliencia de las personas mayores y poner en relieve la necesidad de trabajar por el bienestar de esta población.	Permite la realización de actividades de sensibilización, visibilización y lanzamiento de productos, proyectos y programas destinados a personas mayores desde las entidades financieras, consiguiendo mayor impacto por su alineación con los objetivos anuales de la celebración.
02 Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad. (Resolución 46/91)	Organización de las Naciones Unidas - ONU - (1991)	Se exhorta a los Estados pertenecientes a la ONU a incluir dentro de sus políticas y programas referentes a personas mayores los principios de independencia, participación, cuidado, autorrealización y dignidad.	Da un marco de 5 principios bajo los cuales se debe llevar la comprensión y atención de las personas mayores en todas las áreas de la sociedad, incluidas las organizaciones públicas y privadas, como las entidades bancarias.
03 Declaración política y plan de acción internacional de Madrid (Resolución 57/167)	Organización de las Naciones Unidas - ONU - (2002)	Se proponen medidas para asumir los retos y desafíos que implica el envejecimiento de la población y orienta sobre la importancia de fomentar la salud y el bienestar durante toda la vida, así como el acceso a servicios y entornos propicios y saludables.	Se insta a las entidades financieras de todos los niveles a favorecer el acceso a servicios financieros a las personas mayores (especialmente mujeres y campesinos) para favorecer su seguridad económica y participación activa en la sociedad. (Puntos 28, 32, 46, 47 y 109)
04 Estrategia regional de implementación del plan de acción sobre el envejecimiento	Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL - (2003)	Se establecen acciones para implementar el plan de acción sobre el envejecimiento en los países de América Latina y el Caribe, entre otras, mediante la creación de condiciones adecuadas para la participación de las personas mayores a través de la inclusión de sus expectativas e intereses.	Muestra la necesidad de entender e incluir las expectativas e intereses de las personas mayores en todos los servicios que se les ofrecen, especialmente los que se den desde las organizaciones privadas. Así como evitar la comunicación discriminatoria. (Puntos 20 y 46)



Acuerdos de orden internacional

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
05 Declaración de Brasilia: hacia una sociedad para todas las edades y de protección social basada en derechos	Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL - (2007)	Se reafirman los compromisos de los Estados de América Latina y el Caribe con la implementación de los planes globales y regionales y se incluyen elementos adicionales para nutrir los planes adelantados. Recomendado la humanización como un eje de la aproximación a las personas mayores.	Plantea la necesidad de incluir un enfoque de humanización en las acciones desarrolladas en favor de las personas mayores para prestar servicios y atención de manera integral tanto en los entornos públicos como privados. (Punto 14)
06 Plan de acción sobre la salud de las personas mayores incluido el envejecimiento activo y saludable (CD 49/8)	Organización Panamericana de la Salud - PAHO - (2009)	Crea un plan de acción para fomentar la producción regional de mecanismos sociales, económicos y políticos; así como entornos sociales y materiales, que permitan el desarrollo saludable de las personas mayores de 60 años.	Permite generar articulaciones y alianzas para fomentar una vejez activa y saludable para los clientes y usuarios mayores de 60 años de las organizaciones públicas y privadas, incluidas las instituciones financieras. (Puntos 2, 3 y 15)
07 Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores en América Latina y el Caribe	Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL - (2012)	Compromiso con promover y adoptar medidas a todo nivel para garantizar y proteger los Derechos Humanos y libertades fundamentales de las personas mayores, mediante, entre otras, reconocer el papel social, cultural y económico de esta población en la sociedad.	Permite alinear esfuerzos en aras de reconocer el papel de las personas mayores como sujetos económicos y sociales activos a través de acceso a servicios y productos por parte de las entidades financieras. (Punto 8)
08 Convención interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores. (A-70)	Organización de los Estados Americanos - OEA - (2015)	Su objetivo es promover, proteger y asegurar el reconocimiento de todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales de las personas mayores con el fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.	Crea un marco para favorecer la inclusión y participación activa de las personas mayores en la sociedad a través de servicios, experiencias, espacios y productos creados desde las entidades financieras. (Artículo 26 y 30)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible ¿y las personas mayores?

La agenda 2030 para el desarrollo sostenible es un plan de acción impulsado por la ONU que busca mejorar las condiciones de vida de las personas a nivel global “sin dejar a nadie atrás” (como lo indica su eslogan).

Esta agenda se creó mediante un proceso de debate y caracterización de la población mundial y a pesar de su ambición, innovación y capacidad de transformación tiene limitaciones y una de estas es lo que se refiere a las personas mayores.

Estas limitaciones están relacionadas principalmente con las menciones explícitas de las personas mayores a lo largo del documento debido a que solo se hace dos veces en los Objetivos.

Sin embargo, las escasas menciones no implica que desde estos Objetivos no podamos trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas de mi edad, debido a que los ODS sí resaltan que somos una población que podemos tener altos grados de vulnerabilidad y que debemos articular esfuerzos para abrirnos la puerta y no dejar a nadie atrás.

Fuente: CEPAL.(2017) Las personas mayores y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: oportunidades y desafíos.

Frente a las personas mayores de 60 años en la ODS se encuentran 2 menciones específicas:



Meta 2.2 propone poner fin a la malnutrición teniendo en cuenta, entre otros grupos, a las personas de edad



Meta 11.2 sobre acceso cómodo y seguro a los sistemas de transporte.
Meta 11.7 sobre el acceso a zonas verdes y a espacios públicos seguros.

A pesar de que solamente estos dos objetivos nos mencionen explícitamente, se debe tener en cuenta que estos Objetivos se articulan con los otros acuerdos existentes, como el Plan de Acción Internacional de Madrid y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (adoptada por Colombia mediante la ley 2055 de 2020), por lo que las metas entre estos planes, programas y objetivos confluyen para generar iniciativas destinadas a la inclusión activa de las personas mayores en la sociedad. Por ejemplo:



Meta 8.10. en la que se propone “fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos”.



Los planes de acción y acuerdos internacionales “alertan sobre la necesidad de combatir la discriminación contra las personas mayores en el acceso a los servicios bancarios y financieros” (CEPAL, 2017)

Esto implica que las organizaciones privadas y el Estado trabajen en conjunto por la prevención de la discriminación de las personas mayores en los servicios financieros, por lo que se deben generar experiencias, procesos, protocolos y productos que faciliten nuestro acceso a la banca y de ser necesario buscar el apoyo estatal para el fortalecimiento de las entidades financieras que puedan facilitar este proceso de transformación.

Fuente: CEPAL.(2017) Las personas mayores y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: oportunidades y desafíos.





Internacionalmente hay un marco que nos reconoce y celebra como personas activas en la sociedad e implementar los planes y programas que allí se disponen es responsabilidad de todas y todos.

En la siguiente sección te contaré sobre las políticas públicas nacionales relacionadas con las personas mayores y sus implicaciones con los servicios bancarios.



Políticas públicas **nacionales**

En Colombia tenemos un amplio marco normativo que debemos materializar



En Colombia actualmente contamos con un amplio marco normativo que permite la protección y promoción de nuestros derechos, esto ha sido un avance para que las personas mayores vivamos una vejez cada vez más activa y nos ha abierto la puerta a tener una participación más relevante en la sociedad.

Algunos ejemplos de este marco son el artículo 46° de la Constitución Política, la incorporación de diversos artículos de la carta de San José en el bloque de constitucionalidad y el desarrollo de las políticas públicas nacionales que brindan un marco de reconocimiento y protección para las personas mayores.

A pesar de este marco normativo, transformar las realidades de las personas mayores en el país, todavía es un reto, debido a que el impacto sobre nuestra calidad de vida no ha sido generalizado como Alberto les mostró a través de las cifras.

Este reto persiste debido a que algunas decisiones de política pública y definiciones legales se siguen tomando desde los prejuicios y estereotipos negativos sobre la vejez, lo que limita el alcance de la política y su materialización en la cotidianidad de la mayoría de las personas mayores. (Fajardo, Córdoba y Enciso, 2016)

Fuente: Fajardo, E; Córdoba, L; Enciso, J. (2016) Calidad de vida en adultos mayores: Reflexiones sobre el contexto colombiano desde el modelo Schalock y verdugo.

Articulemos nuestros esfuerzos para hacer de la ley una realidad...

En este sentido, para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y materializar las leyes que nos protegen, es necesario que trabajemos en derribar las barreras sociales, culturales y económicas que afectan nuestra autonomía y aporte a la sociedad.

Así mismo, es necesario que siempre que se tomen decisiones que tengan impacto sobre nosotros, estas estén basadas en el conocimiento de nuestras necesidades y capacidades, y no se tomen sobre suposiciones o prejuicios negativos.

En este marco, **te presentaré las leyes nacionales vigentes y con implicaciones sobre las entidades financieras** desde las cuales estas entidades pueden articularse con los actores gubernamentales y de la sociedad civil en aras de conseguir una mejor calidad de vida y mejores experiencias, disminuyendo las barreras que nos impactan a las personas mayores.

Estas leyes generan un marco de acción para todas las personas mayores, sin importar el lugar en la sociedad en el que nos encontremos o los roles que asumamos, dado que establecen lineamientos para la promoción y la garantía de una mejor vejez.



Fuente: Fajardo, E; Córdoba, L; Enciso, J. (2016) Calidad de vida en adultos mayores: Reflexiones sobre el contexto colombiano desde el modelo Schalock y Verdugo.



	Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
01	Artículo 46. Constitución Política de Colombia.	Asamblea Nacional Constituyente (1991)	Determina que el Estado, la sociedad y la familia deben concurrir para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad en el país, haciendo énfasis en la promoción su integración a la vida activa y comunitaria.	Genera el compromiso de los actores públicos y privados, incluidas las entidades financieras, para la integración e inclusión activa de las personas mayores en la vida económica, financiera y social del país.
02	Ley 271 de 1996. Día nacional de las personas mayores.	Congreso de la República de Colombia (1996)	Por la cual se establece el Día Nacional de la Personas de la Tercera Edad y del Pensionado, el último domingo del mes de agosto en Colombia.	Este día se pueden desarrollar acciones de promoción o lanzamiento de nuevos productos o servicios enfocados en personas mayores de 60 años y así tener mayor cobertura mediática e impacto a nivel social.
03	Ley 700 de 2001. Condiciones de vida de los pensionados.	Congreso de la República de Colombia (2007)	Establece las disposiciones para mejorar las condiciones de vida de las personas pensionadas en el país entre las que destaca las obligaciones de los fondos de pensión y cesantías, así como las entidades financieras donde las personas mayores tenemos nuestras cuentas de ahorro o corrientes en las que recibimos nuestra mesada pensional.	Debido a que ley contempla la obligación de garantizar el acceso a retiros en efectivo es necesario que las entidades financieras creen protocolos y experiencias alineadas con las necesidades de las personas mayores para realizar este tipo de procesos. <small>(Artículo 5 modificado en la ley 1171 de 2007)</small>
04	Ley 952 de 2005. Regulación de los giros pensionales en el sistema financiero.	Congreso de la República de Colombia (2007)	Modifica el artículo 2° de la ley 700 de 2001 por medio de la cual se crea la obligación para los operadores públicos y privados del sistema pensional de consignar la mesada en cuentas corrientes o de ahorros individuales, cuyo retiro debe hacerse directamente por el titular de la cuenta o autorización especial.	Esta modificación implica la necesidad de generar convenios y protocolos efectivos y eficientes que permitan que las personas mayores podamos realizar el débito de nuestra mesada pensional de manera sencilla y segura de nuestras cuentas, o autorizar fácilmente a personas de confianza.



Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
05 Ley 1171 de 2007. Beneficios para las personas mayores.	Congreso de la República de Colombia (2007)	Se establecen beneficios para garantizar los derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar mejores condiciones de vida de las personas mayores. Por medio de descuentos en espectáculos, educación superior, museos y ventanillas preferenciales en instituciones públicas.	Crea la oportunidad de apalancar productos o servicios en los descuentos y beneficios que tienen las personas mayores en eventos culturales y educativos como una forma de tener una oferta diferenciada.
06 Ley 1251 de 2008. Protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.	Congreso de la República de Colombia (2008)	Se establecen las responsabilidades del Estado, la sociedad civil y la familia para la protección, promoción y defensa de los derechos de las personas mayores en Colombia, así como el marco de las políticas destinadas al favorecimiento de esta población.	Dentro de las responsabilidades de la sociedad civil se establece la definición de estrategias y servicios que benefician a los adultos mayores con calidad, calidez y eficiencia, por lo que la experiencia y servicio hacia personas mayores se debe enmarcar en estos principios.
07 Ley 1276 de 2009. Criterios de atención integral en Centros Día.	Congreso de la República de Colombia (2008)	Establece los lineamientos y obligaciones para el funcionamiento de los Centros Día como espacios encaminados a la atención de las personas mayores. Entre las que resalta la capacitación digital y productiva de esta población.	Apalancar y articular aprendizajes y espacios de capacitación digital que algunas personas mayores reciben en los Centro Día, a cargo de las secretarías municipales y distritales de protección social, y otros espacios destinados para su cuidado.
08 Resolución 4322 de 2011. Tarifas diferenciales para las personas mayores en servicios turísticos.	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2011)	Reglamenta el artículo 6 de la ley 1171 de 2007 mediante la cual se crean descuentos especiales para las personas mayores de 62 años en los servicios de hotelería y turismo que reciben beneficios tributarios o tengan manejo de recursos públicos.	Permite establecer alianzas con los servicios de hotelería y turismo cobijados por la ley para generar productos diferenciados enfocados en personas mayores apalancados en los descuentos ya existentes y reglamentados en esta resolución.



Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
09 Ley 2040 de 2020. Impulsar el trabajo de los adultos mayores.	Congreso de la República de Colombia (2020)	Se establecen beneficios para la contratación de personas mayores en aras de garantizar la autonomía económica de las personas mayores de acuerdo a sus expectativas y necesidades.	Tener en cuenta a los adultos mayores económica y laboralmente activos dentro de los productos, servicios y protocolos de atención de esta población dentro de las entidades financieras.
10 Decreto 163 de 2021. Creación del Consejo Nacional de Personas Mayores.	Presidencia de la República de Colombia (2021)	Se crea el Consejo Nacional de Personas Mayores como un órgano consultivo que tiene como funciones velar, promover, asesorar y evaluar el cumplimiento de los derechos de las personas mayores en instituciones públicas y privadas.	Tener en cuenta en el desarrollo de proyectos, programas y servicios destinadas a las personas mayores las futuras recomendaciones de este consejo, así como la información general proveniente del mismo.
11 Decreto 681 de 2022. Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031	Presidencia de la República de Colombia (2022)	Se adopta la política pública nacional de envejecimiento y vejez que se desarrollará en el periodo 2022-2031 e incorporando la creación de Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez.	Articular e incorporar las recomendaciones e información proveniente de la política pública nacional y el observatorio de envejecimiento para generar servicios, programas y lineamientos para la atención de personas mayores en las entidades bancarias.

Para que puedas estar atento a la información, recomendaciones y avances sobre nosotros en el país, algunos organismos encargados en los que las personas mayores participamos.



Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez

Adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social tiene el propósito de entregar información sobre el envejecimiento en el país, mediante 6 ejes estratégicos: condiciones de vida, demografía, violencia, política pública, determinantes del envejecimiento y enfoque diferencial.

[Explorar](#)



Consejo Nacional de Personas Mayores

Adscrito igualmente al Ministerio de Salud y Protección Social, el consejo consultivo tiene incidencia en la Política Pública sobre Vejez y Envejecimiento, planteando temas, debates y recomendaciones que se pueden incorporar posteriormente a la legislación y las políticas gubernamentales.

[Explorar](#)



Política pública nacional

Una política que nos impacta a todos ahora y en el futuro

En Colombia, la institución encargada de fijar los lineamientos de la política para personas mayores es Ministerio de Salud y Protección Social, quien desde 2007 ha generado un marco muy importante para la garantía de nuestros derechos, a pesar de que persiste la visión desde la perspectiva de salubrista de la vejez, debido a la misionalidad de la entidad; se ha generado un marco de acción para la protección de nuestros derechos. Así mismo, el Ministerio de Interior tiene guías sobre el enfoque diferencial para personas mayores, que operan como recomendaciones que pueden seguir las Instituciones.

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social, 2015

El Ministerio de Salud ha desarrollado la Política Colombiana de Envejecimiento Humano y Vejez (2022 - 2031)

Esta política pública desarrollada por el Ministerio de Salud y Protección Social, busca mejorar la calidad de vida de nosotras las personas mayores a través del desarrollo de 6 ejes estratégicos y metas correspondientes a cada eje. A continuación, les mostraré la relación entre estos ejes y metas que están conectadas con las acciones que se pueden implementar desde las entidades financieras en el país para mejorar la experiencia que ofrecen.

Fuente: Política Nacional de Envejecimiento Humano y Vejez 2022-2031.

Superación de la dependencia económica: Se enfoca en mejorar nuestras condiciones materiales de existencia, así como superar la pobreza y vulnerabilidad económica. En este sentido, se plantea la necesidad de aumentar el número de personas mayores con protección económica, aumentar los emprendimientos encabezados por personas mayores y garantizar el acceso a la vivienda digna.

Implicaciones: Las entidades financieras pueden articularse mediante el incentivo a la cultura del ahorro y manejo financiero en sus clientes (L.A.* 1), potenciar el emprendimiento mediante créditos flexibles (L.A. 4) y facilitar el acceso a créditos de vivienda para las personas mayores que les permita acceder a espacios más cómodos y dignos. (L.A. 5).

Inclusión social y participación ciudadana: Se enfoca en la promoción de la participación política, social y cultural de nosotras las personas mayores, mediante la mejora en la accesibilidad y adaptabilidad de los espacios públicos, el fortalecimiento de los lazos familiares, la garantía de participación en espacios de incidencia y promoviendo una cultura de recreación y uso del tiempo.

Implicaciones: Articular los ajustes razonables que garanticen la accesibilidad, adaptabilidad y universalidad de los espacios abiertos al público, como las oficinas bancarias para nosotras las personas mayores (LA. 3) y generar productos que faciliten el consumo de servicios y productos de ocio, turismo y entretenimiento para las personas mayores (L.A. 4).

*L.A.: Línea de acción referente en la política.

Vida libre de violencias: Busca garantizar que las personas mayores tengamos una vida libre de violencias y discriminación, mediante la creación de rutas de atención intersectoriales para casos de violencia y la eliminación de la discriminación de las personas mayores.

Implicaciones: Continuar capacitando a los colaboradores de las entidades financieras para evitar expresiones, situaciones, tratos o protocolos discriminatorios contra las personas mayores, fomentando una nueva cultura sobre la vejez (L.A. 1) y articularse para fortalecer las rutas de atención frente al abuso o fraude financiero que podemos vivir algunas personas mayores. (L.A. 2).

Atención integral en salud, atención a la dependencia y organización del servicio de cuidado: Busca garantizar el acceso y trato digno de las personas mayores en los servicios de salud con atención de manera integral, integrada y humanizada en todo el proceso de tratamiento de la enfermedad.

Implicaciones: Las entidades financieras pueden aprender de buenas prácticas en la atención hacia nosotras las personas mayores en los servicios de salud (L.A. 1) y generar ofertas que faciliten nuestro acceso a los servicios de salud de alta calidad (L.A. 2).

L.A.: Línea de acción referente en la política.

Envejecimiento saludable para una vida independiente, autónoma y productiva en la vejez: Procura optimizar las oportunidades de acceso a servicios y productos que generen bienestar físico, mental y social, así como la promoción de culturas de autocuidado y hábitos de vida saludables.

Implicaciones: Generar alianzas y productos diferenciados que fomenten nuestro bienestar físico y mental a partir de nuestros intereses mediante nuestros productos financieros. (L.A. 1).

Educación, formación e investigación para enfrentar el desafío del envejecimiento y la vejez: Propende por la superación del analfabetismo y brecha digital, así como garantizar nuestro acceso a la educación en distintos niveles de formación y fomentar la investigación entorno a nuestras características y necesidades específicas.

Implicaciones: Fomentar nuestra alfabetización digital para facilitar nuestro acceso a los servicios y trámites bancarios (L.A. 2) y generar una oferta de crédito que nos permita acceder a servicios de educación adaptada a nuestras necesidades. (L.A. 3).

Guía de enfoque diferencial del Ministerio de Interior

Durante el año 2016 el Ministerio del Interior presentó una serie de guías de enfoque diferencial para la atención de diversas poblaciones, entre las que se encuentra una específica para personas mayores. A pesar de que este documento está direccionado principalmente a la atención de personas mayores víctimas de conflicto armado en el país, deja lineamientos y aprendizajes útiles para aplicables a todos nosotros.

Entre los aprendizajes del documento resalta el abordaje de los imaginarios sociales versus la realidad de las personas en niveles como la diversidad, independencia, aportes económicos, contribuciones sociales y diferencias de género, mostrando los prejuicios que tienen las personas contra nosotros los mayores y la realidad de nuestra contribución y rol en la sociedad.

Adicionalmente, el documento consigna recomendaciones para tener un trato cercano y humano en las organizaciones públicas y privadas que nos atiendan, como saludarnos con calidez, evitar expresiones que nos minimicen o tecnicismos innecesarios y tener una actitud de respeto y escucha activa hacia nosotros durante toda la atención.



Explorar





Las personas mayores en Colombia merecemos que la articulación entre el sector público y privado se fortalezca para llevar a la realidad lo dispuesto en el marco normativo y poder conseguir una mejor calidad de vida para todos y todas.

A continuación te mostraré algunas leyes y acuerdos de referencia que son aplicados a las personas mayores en la región y el mundo, que no son aplicables para Colombia.



Referentes **internacionales**

Siempre podemos aprender de las políticas de otros países, así estas no nos apliquen a nosotros

Mi interés por el derecho comparado surge por la posibilidad de entender y aprender lo que se hace en otras partes para mejorar las condiciones de vida de las personas mediante la legislación, estos aprendizajes me han permitido tener un panorama amplio de las acciones que se pueden implementar y los planes que se llevan a cabo en favor de las personas mayores.

A pesar de que estas leyes, acuerdos o tratados no tienen implicaciones directas sobre nosotros, conocerlos nos permite entender y trasladar su aplicación a nuestro contexto.

Además, no es de extrañar que buena parte de lo consignado en las experiencias de otros países o regiones, se incorpore en el futuro en la legislación propia, a pesar de no poderla adoptar directamente.




Espero que como a mí, entender algunas de estas legislaciones y avances te permita tener un panorama de las acciones que se pueden llevar a cabo en favor de las personas mayores, y así puedas anticiparte a posibles cambios de legislación y hacer realidad aquello que se persigue en diversas partes del mundo para las personas mayores.





Denominación	Responsable	Descripción	Aprendizajes
01 Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el ciclo de vida <small>(A69/17)</small>	Organización Mundial de la salud - OMS - (2016)	Fomenta acciones multisectoriales que permitan un envejecimiento saludable, mediante un compromiso sólido entre los entes gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil, haciendo un énfasis especial en los prestadores de servicios, desarrolladores de productos y sectores universitarios.	 <p>Pone de presente la necesidad de tener acciones coordinadas entre los órganos estatales y el sector privado para lograr mejores resultados en aras de mejorar la calidad de vida de las personas mayores, especialmente quienes prestan servicios a esta población como las entidades financieras.</p>
02 Protocolo de la Unión Africana sobre los derechos de las personas mayores	Unión Africana - OUA - (2016)	Este protocolo mediante su artículo 3 prohíbe cualquier tipo de discriminación en contra de las personas mayores, incluida la discriminación económica e integra una gran variedad de derechos incluido el acceso a servicios de salud, educación y protección social.	 <p>Visibiliza el impacto que tienen los sistemas y servicios, como el sistema financiero, en la calidad de vida y autonomía de las personas mayores, por lo que invita a los actores públicos y privados a tenerlos en cuenta en su toma de decisiones.</p>
03 Recomendaciones para la promoción de los derechos de los adultos mayores	Comité de Ministros de los Estados Miembros de la Unión Europea - UE - (2014)	Recoge y propone la implementación de una serie de recomendaciones y buenas prácticas para la protección de los derechos y el fomento de una vejez activa en las personas mayores de los estados pertenecientes a la UE, teniendo un énfasis en la necesidad de generar soluciones innovadoras a los retos y barreras que se enfrenta esta población.	 <p>Sirven como una guía en materia de acciones y estrategias en favor de las personas mayores, en especial con el reconocimiento de la economía plateada como una oportunidad para el desarrollo de la economía de los países de la UE y sus mercados nacionales.</p>
04 Estrategia de envejecimiento positivo de Nueva Zelanda 2016 - 2026	Ministerio de Desarrollo Social de Nueva Zelanda (2016)	Crea un marco jurídico general para que todas las leyes y políticas públicas relacionadas con personas mayores promuevan un envejecimiento activo y saludable, especialmente en los servicios que se nos presten específicamente a las personas mayores de 60 años.	 <p>Marca un importante cambio de paradigma frente a la visión de la vejez, pasando de la idea de una vejez negativa a una positiva que requiere un activo entendimiento por parte de las organizaciones que prestan servicios a las personas mayores.</p>



Denominación	Responsable	Descripción	Aprendizajes
05 Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores de los Estados Unidos Mexicanos (DOF -2016)	Comisión Nacional de Derechos Humanos de México - CNDH - (2018)	Establece las obligaciones del Estado, la sociedad y la familia, entre las que resalta la necesidad de facilitar el acceso mediante adaptación de protocolos y espacios; así como de contar con preferencia en todos los servicios públicos y privados que atiendan a personas mayores (Artículo 5 parágrafo IX).	 <p>Indica la necesidad de facilitar el acceso a servicios de todo tipo, entre los que están los servicios financieros, mediante la adaptación tanto de espacios como de protocolos para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.</p>
06 Ley 10.741 de 2003 Protocolo do Idoso de la República Federativa de Brasil.	Congreso Nacional de la República Federativa de Brasil (2003)	Establece la normativa general para la protección de los adultos mayores en Brasil, generando la obligación de tener una atención preferencial, inmediata e individualizada en los servicios públicos y privados, así como tipificando la generación de barreras para realizar operaciones bancarias como un delito (Artículos 3 y 96).	 <p>Demuestra como las legislaciones han avanzado para incluir financieramente a las personas mayores, mediante servicios expeditos y tipificando como un delito la discriminación y las barreras de acceso hacia los servicios bancarios.</p>
07 Ley 19.430 de 2016 Protección de los Derechos Humanos de las personas mayores	Congreso de la República Oriental del Uruguay (2016)	Fue el primer estado latinoamericano en adoptar los Derechos Humanos de las personas mayores y mediante esta ley estableció un marco institucional y normativo para evitar la discriminación, especialmente en espacios laborales para las personas mayores.	 <p>Muestra como la adopción de los tratados internacionales y mecanismos de protección generan instituciones que regulan y controlan su cumplimiento en el país, que facilita la eliminación de la discriminación en todos los niveles de la sociedad, incluido el sistema laboral y financiero.</p>



Lo más importante en las políticas es poder llevarlas a la realidad, dado que es de esta forma en que podemos transformar la vida de las personas sujetos a la protección o promoción en ellas descritas.

Así es que te voy a mostrar algunos casos internacionales sobre **cómo las recomendaciones, acuerdos, leyes o tratados se han convertido en acciones concretas en favor de las personas mayores como yo.**

Algunas leyes que se han convertido en acciones concretas:



Educación y digitalización en la vejez.

A partir de los planes de acción de la ONU, *Alemania* ha implementado a través del ministerio de la familia, la vejez, las mujeres y los jóvenes tres estrategias para la alfabetización digital de las personas mayores en ese país, debido a que el uso de tecnología se ha convertido en una herramienta clave para acceder a distintos servicios, productos y derechos frente al mercado y las instituciones del Estado. Estas estrategias son:

Ángeles digitales

Equipos móviles en todo el país enseñan habilidades digitales a las personas mayores alineadas con sus necesidades cotidianas, mediante un lenguaje fácil y accesible.

[Explorar](#)

IA para un buen envejecimiento

Se realiza formación en zonas específicas de Alemania para integrar las tecnologías de inteligencia artificial en la vida cotidiana de las personas mayores a través de pruebas y multiplicadores (personas ya capacitadas).

[Explorar](#)

Educación y aprendizaje en la vejez

Presta asesoría a las instituciones educativas en toda Alemania para diseñar con éxito programas educativos para las personas mayores con uso de tecnologías o educación tradicional.

[Explorar](#)



Algunas leyes que se han convertido en acciones concretas:



Educación financiera para personas mayores

La comisión de los Derechos Humanos de Australia, a partir de la adopción de las recomendaciones de los planes y tratados internacionales ha generado estrategias para la protección de las personas mayores que habitan en ese país.

Dentro de estas estrategias, que se enfocan principalmente en servicios de salud, se encuentra la necesidad de prevenir los riesgos de fraude en esta población, que es una de las más vulnerables frente a este tipo de hechos.

Por esta razón, este país creó un servicio gratuito destinado a la educación financiera de las personas mayores, para que puedan tomar mejores decisiones financieras en este momento de vida.

Servicio de protección financiera para personas mayores (*Senior Financial Protection Service*)

Este servicio gratuito al que las personas mayores pueden acceder a través de llamadas telefónicas, tiene como fin capacitar a las personas mayores en temas financieros mediante la medición de su salud y seguridad financiera y la realización de planes para mejorar la situación económica de los adultos mayores en algunas ciudades australianas.

[Explorar](#) 

Algunas leyes que se han convertido en acciones concretas:



Prohibición de requisitos de edad.

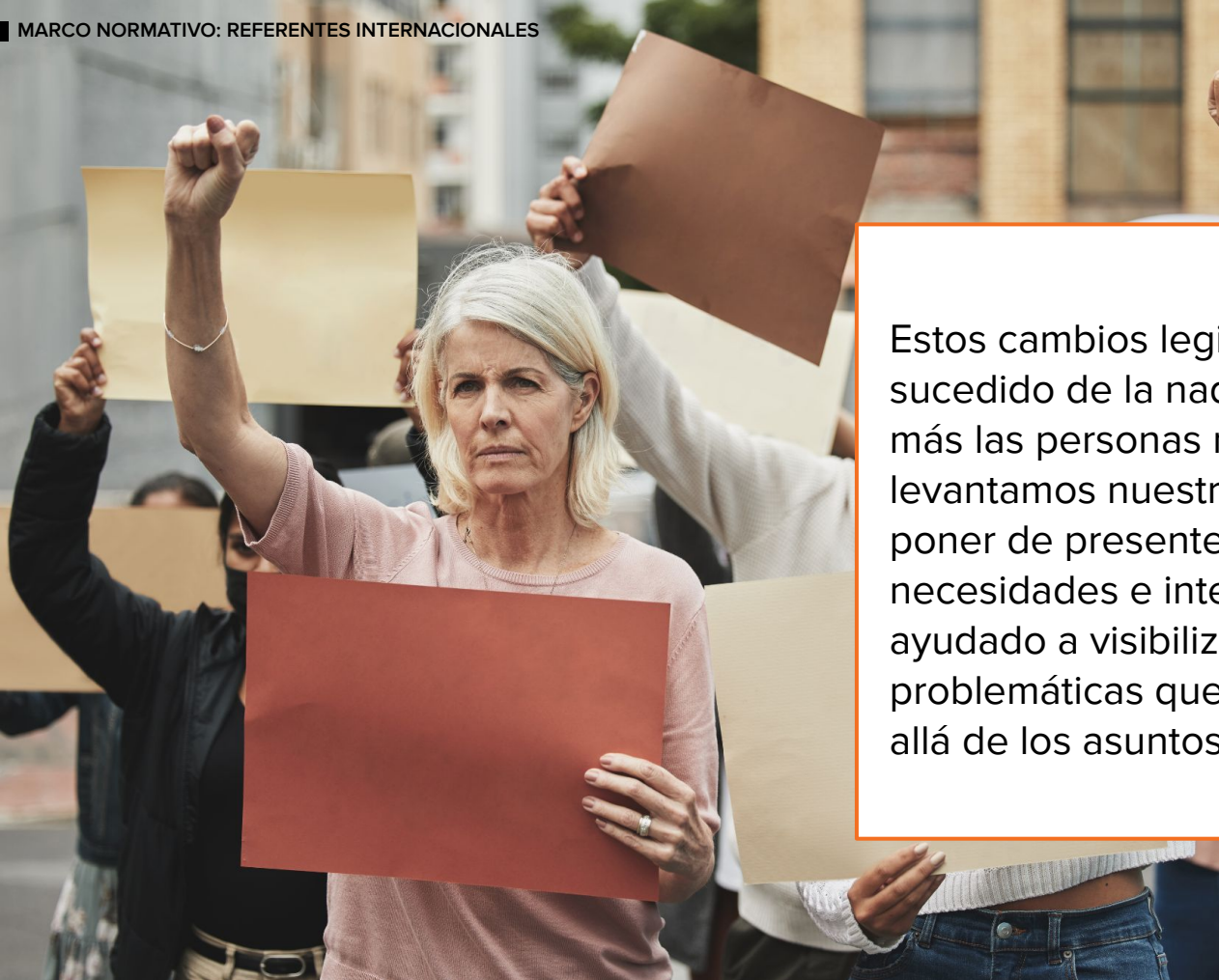
A partir de las recomendaciones de la Unión Europea, Serbia creó un comisionado para la promoción de la igualdad, posterior a la guerra de los balcanes, en aras de evitar la discriminación y los discursos de odio que puedan generar nuevas escaladas de violencia en la región y que permitan una vida digna y autónoma de las personas en todo los niveles de la sociedad.

En este contexto, uno de los ejes el trabajo que ha tenido el comisionado es la lucha contra la discriminación de las personas mayores en espacios laborales y financieros en todo el país, debido a que esto fomenta la autonomía, desarrollo económico y ejercicio de los Derechos Humanos de las personas mayores en este país.

Sin discriminación financiera por edad

Una de las recomendaciones más importantes, que se ha incorporado en la legislación serbia es eliminar el requisito de edad para acceder a servicios financieros.

[Explorar](#)



Estos cambios legislativos no han sucedido de la nada, cada vez más las personas mayores levantamos nuestra voz para poner de presentes nuestras necesidades e intereses, esto ha ayudado a visibilizar las problemáticas que vivimos más allá de los asuntos demográficos.

No somos una generación silenciosa, siempre levantamos nuestra voz

Pertenece a una generación que vivió algunos de los cambios y movilizaciones más importantes en el país y el mundo, por eso en nuestra vejez no estamos dispuestos a callar cuando nos sentimos atropellados.

Muestra de esto han sido las campañas que distintas personas mayores han impulsado después de la pandemia, en busca de obtener un mejor trato por parte de los gobiernos o representantes de los servicios que recibimos.



Campaña soy mayor no idiota

Es una campaña impulsada en España en contra de la exclusión de los servicios financieros hacia las personas mayores en este país, especialmente dados por el cierre de oficinas y la digitalización de los servicios. Esta campaña, logró importantes cambios en las políticas de los bancos españoles, como la expansión de los horarios de atención y la capacitación de su personal para la atención.



La rebelión de las canas

Es un movimiento liderado por personas mayores de 70 años que se gestó durante la pandemia como una forma de reclamo ante medidas discriminatorias durante el confinamiento. Este movimiento logró ganar una acción de tutela ante la Corte Constitucional que reconoció sus derechos fundamentales, como el de ser tratados igual ante la ley, sin importar su edad.

Materializar la legislación en acciones concretas que nos permitan a las personas mayores es una responsabilidad de toda la sociedad tanto en el ámbito nacional como el internacional.



03

3.1 Edadismo

3.2 Desconfianza institucional

3.3 Digitalización

3.4 Educación financiera

3.5 Maltrato financiero



Retos en la experiencia financiera para personas mayores

Hola, soy Gladys

Toda mi vida he trabajado en mi tierrita, he visto cómo mis hijas crecen y se van del campo. A mis 62 años me he quedado sola, logrando sobrellevar las adversidades y más aún las que vienen con la edad.

En este capítulo, te compartiré los principales retos que como persona mayor enfrentamos al momento en que necesitamos acudir a las entidades financieras y las diferentes estrategias con las que puedes dar respuesta a nuestras necesidades.

Pensando desde nuestros zapatos y abriendo las puertas a entender nuestras dificultades, tengo esperanza de que construiremos un mundo sin barreras.

“A mal tiempo, buena cara”





MÁS DE 60 AÑOS, MENOS FÁCIL SE NOS PONE

Al llegar a la vejez no solo empiezan los cambios biológicos que mencionamos anteriormente, también nos damos cuenta de las nuevas barreras a las que nos tenemos que enfrentar. Mientras las personas mayores nos vamos conociendo en esta nueva etapa, también nos gustaría que los demás lo hagan para que podamos transitar

nuestro día a día a través de experiencias hechas para nosotras. Pues, en este momento, estamos frente a una ruta de aprendizaje larga. Aprender y montarnos en el bus de la digitalización, entender y navegar el mundo financiero con poca o baja educación financiera. Pese a nuestra gran capacidad de adaptación, nos gustaría sentir más orientación y protección

para poder llevar una vejez a nuestro gusto. De esta manera, te invito a que conozcas los retos que tenemos las personas mayores para hacer uso y ser parte del sistema bancario.

Los retos están clasificados de la siguiente manera:



Actitudes ya sea desde o hacia las personas mayores, que visibilizan la forma en que navegamos el sistema financiero, sus barreras y prejuicios.

- **El edadismo:** el lente generalizado hacia la vejez que ha perjudicado el diseño de productos y servicios.
- **La desconfianza institucional:** las preferencias que tenemos acerca de las bancas y sus prácticas.

Fenómenos que dan muestra cómo, en ocasiones, no hemos tenido las herramientas suficientes o adecuadas para tomar decisiones informadas, dando como resultado una adaptación forzada. Se encuentran los retos de:

- **La digitalización:** la brecha de uso y adopción de la tecnología.
- **La educación financiera:** los niveles de conocimientos y la perspectiva de género.

Situaciones que nos causan daño, como resultado de los demás retos, que dependiendo de sus niveles de incidencia podemos tener más riesgo de padecerlo o no. Así tenemos el reto de:

- **El maltrato financiero:** fraude y abuso financiero.

Veamos cada uno en detalle a continuación.

El edadismo

Al llegar a la vejez, muchas personas nos tratan de manera despectiva

El edadismo se refiere a la discriminación en contra un grupo etario, en este caso, a las personas mayores o, en otras palabras, es cuando nos ven a través de un lente generalizado, basado en prejuicios y estereotipos que desdibujan la comprensión de diversidad que nos caracteriza. Son estereotipos que, por ejemplo, generan que como mujer mayor me asocien como una persona solitaria, poco atractiva, asexual, incapaz de aprender o débil (OMS, 2021). Por tanto, estos imaginarios excluyen nuestras verdaderas necesidades y se traducen en productos o servicios financieros que no hablan nuestro lenguaje. Por ende, uno necesita de terceros como mis hijas para que me expliquen y poder llegar a usarlos.

Así pues, el reto está en:



¿Cómo se crean experiencias financieras que se alejen de la frecuente generalización para responder a la diversidad que vive cada uno de nosotros en la vejez?

Lo que cobra relevancia al tener en cuenta el estudio Tsunami LATAM sobre la vejez (2022), es que 4 de cada 10 latinoamericanos mayores de 45 años afirmamos que en general no hay ofertas de productos y servicios adecuados para nuestra edad. Somos personas con necesidades y deseos como todos los demás grupos etarios y merecemos sentirnos representados en la oferta de las distintas industrias.



“El edadismo causa daño a la dignidad de las personas al impedir alcanzar su pleno potencial.”

-Secretario General de las Naciones Unidas (2021).



Pese a que mi pelo se ha demorado en volverse plateado, desde que mis arrugas aparecieron he experimentado distintos tratos que antes ni me imaginaba vivir. **Según la OMS, el edadismo se manifiesta en tres niveles: el institucional, interpersonal y autoinfligido.** Todos los 3 están conectados entre sí, al potenciarse mutuamente. Por ejemplo, cuando empecé a organizar mi “*platica*” a raíz de la ida del papá de mis hijas, me tocó con una de ellas irme a la ciudad al banco, donde la señorita que atendía miraba a mi hija en vez de a mí, siendo yo quien iba a tomar la decisión (edadismo interpersonal). Ya de por sí fue un tiempo difícil para confiar en que podía sacar a mi familia, pero estas situaciones no me ayudaban y me hacían dudar de mí (autoinfligido).

Los tres niveles de edadismo son:

1 Institucional: Son las leyes, normas sociales y prácticas de las instituciones que restringen las oportunidades al dar forma a productos y servicios centrados en los prejuicios que se tiene sobre las personas mayores o en su total ignorancia sobre nuestra condición. Este edadismo es causado ya sea por esfuerzos conscientes, o por **regulaciones vigentes que por el paso del tiempo se han normalizado**, como por ejemplo la edad de jubilación obligatoria. Lo que a su vez también refuerza la estructura de poder donde las personas mayores no somos tomadores de decisiones al no hacer parte del mercado laboral (OMS, 2021).

2 Interpersonal: Es el que se genera en el entorno social y organizativo desde la interacción con sesgos negativos entre dos o más personas. Por ejemplo, el uso de un tono condescendiente cuando nos hablan. Este tipo de comportamientos se generan bajo el sesgo de que las personas como yo somos incompetentes o incapaces de tomar decisiones por sí solas (OMS, 2021).

3 Autoinfligido: Es cómo las personas mayores internalizamos los estereotipos a lo largo del curso de vida y cómo afectan la forma en que vemos nuestras habilidades a medida que envejecemos. De ahí que, algunas de nosotras tendemos a alejarnos de la tecnología al considerar que sus características no están diseñadas para nuestro beneficio (CEPAL, 2022).

Fuentes: [OMS, Informe mundial sobre el edadismo, 2021.](#) // [CEPAL, Visión multidisciplinaria de los derechos humanos de las personas mayores, 2022.](#)

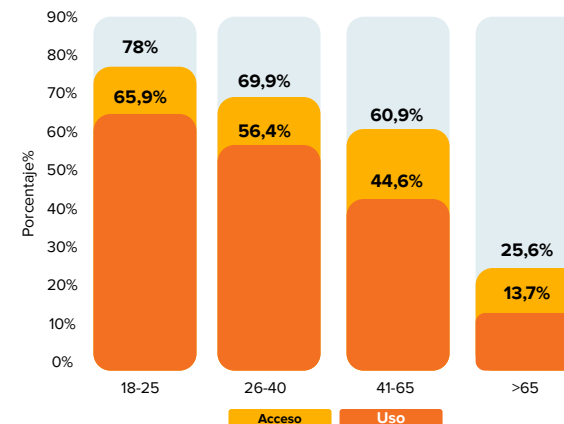
Esta discriminación la vivimos desde todos los niveles y especialmente al interactuar con la banca

El edadismo lo enfrentamos tanto en la oferta de productos financieros, como en la experiencia de los mismos. Concretamente a nivel mundial, según el [Informe de la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido \(2017\)](#), las personas mayores podemos llegar a ser objeto de discriminación en servicios financieros al ser la edad usada como factor de riesgo y tener un costo superior en ciertos productos. Ahora bien en Colombia, según el Reporte de inclusión financiera realizado por la Banca de oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia (2022), solamente el 58,4% de las personas mayores tenemos productos activos o vigentes -tanto de depósito de bajo monto y cuenta de ahorros-, mientras que el resto de grupos etarios están por encima del 77%.

Así pues, las personas mayores colombianas de más de 65 años somos la población con menos productos financieros activos en 2022.

Existe una brecha generacional en el producto de depósitos de bajo monto

A medida que aumenta la edad de la población, los indicadores de acceso y uso (%) disminuyen considerablemente.



*El edadismo también se manifiesta en la forma en que se obtienen y recopilan datos, al no presentarlos de forma desglosada pues agrupan en un único grupo las personas mayores de 65 años y, por consecuencia, ocultan la gran diversidad que poseemos (OMS, 2021).

Fuente: Banca de oportunidades y SFC, Reporte de inclusión financiera, 2022.

En los productos de crédito es más visible el edadismo institucional

Como vimos anteriormente en la sección de comportamientos financieros, existe una brecha de género respecto a este tipo de productos que nos ayudan muchas veces a cumplir nuestros proyectos y a no caer en la pobreza. A pesar de esto, aún seguimos enfrentándonos a barreras por nuestra edad basadas en sesgos y regulaciones ampliamente normalizadas como:

- **Montos:** a mayor edad, menor es el monto asignado. En general, no pueden exceder el 30% o el 40% del haber mensual del pensionado y teniendo en cuenta las diferentes barreras que tenemos de inclusión laboral y la baja cobertura pensional, este porcentaje representa aún menos que los demás grupos etarios.
- **Plazo de devolución:** a los 90 años el plazo de devolución es máximo de 10 meses.
- **Garantías:** suelen ser mucho más exigentes en cuanto a los criterios del codeudor y requisitos del solicitante.

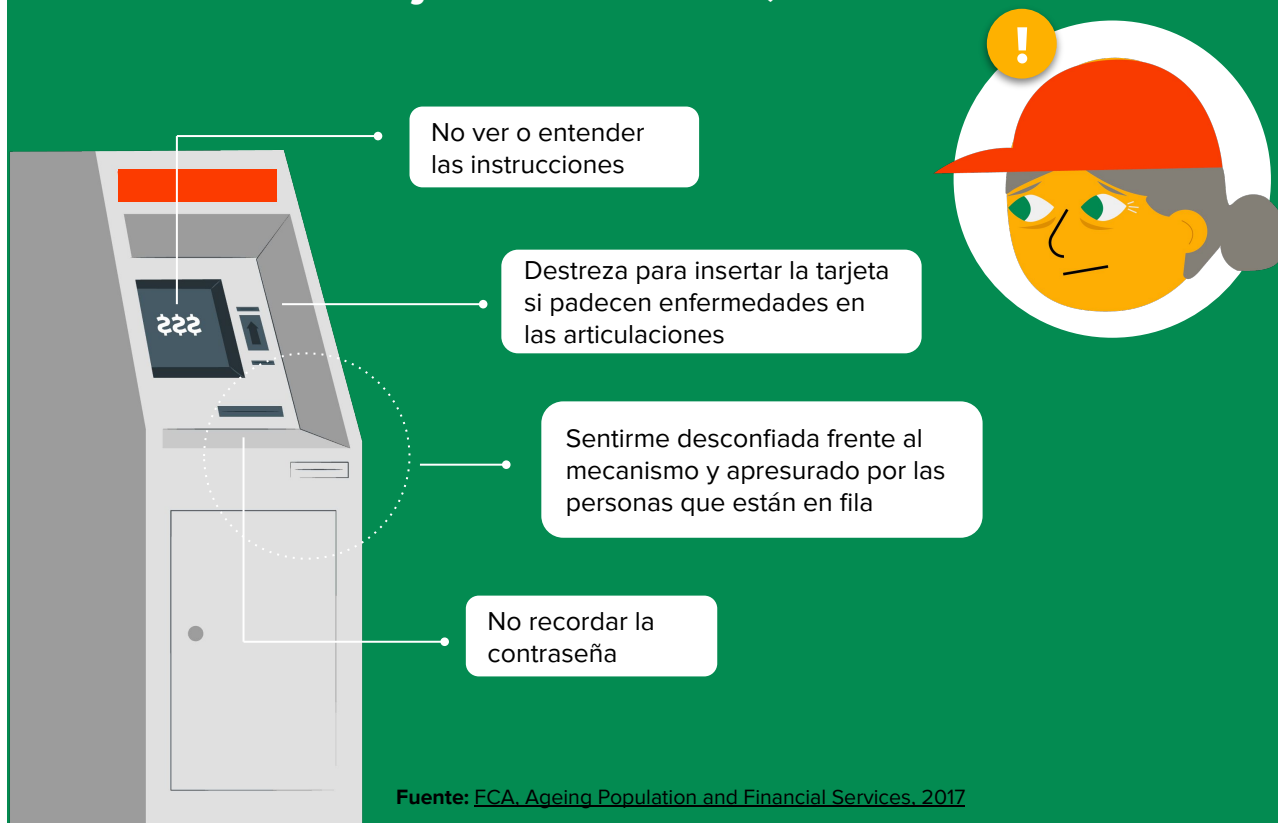
Fuente: [CEPAL. Acceso de las personas mayores al crédito. 2015.](#)



Y otro problemón es cuando nos enfrentamos a las máquinas del banco

Otra muestra del edadismo institucional y de productos que llevan tantos años obligando al usuario adaptarse y no al revés es el cajero automático. Si bien, tener efectivo en las manos, a diferencia de los números que uno ve en pantallas, me da tranquilidad y fomenta mi independencia, obtener el dinero es una experiencia que para algunos llega a ser abrumadora. Ir al cajero automático nos termina recordando todos los cambios físicos que experimentamos a nuestra edad, especialmente a los que tenemos dificultades con la memoria recordando contraseñas; o para quienes tenemos enfermedades en las articulaciones.

Por ejemplo, algunos inconvenientes que podemos tener al interactuar con cajeros automáticos, son:



Fuente: [FCA, Ageing Population and Financial Services, 2017](#)

Para reducir el edadismo, existen 3 estrategias que han resultado efectivas:

A través de la educación

Diseñar programas donde se reconozca y entienda la realidad de las personas para el entendimiento de sus necesidades.

El **Banco Santander** ha reforzado la formación de sus empleados para mejorar la experiencia de los clientes mayores creando la figura de *Embajador Senior*, como su orientador en gestiones bancarias.

[Explorar](#)

A través del contacto intergeneracional

Fomentar el contacto con diferentes generaciones desde los espacios de trabajo para contrarrestar de primera mano los estereotipos.

Consejeros Senior, es un programa de 101 Ideas donde las personas mayores de 55 años intercambian su conocimiento y experiencia con jóvenes emprendedores por el entendimiento de herramientas tecnológicas.

[Explorar](#)

A través de las políticas

Plantear políticas o lineamientos que guíen prácticas más incluyentes como la creación de productos y servicios con enfoque etario. Por ejemplo, las páginas web con adaptaciones de tamaño de letra para facilitar su lectura.

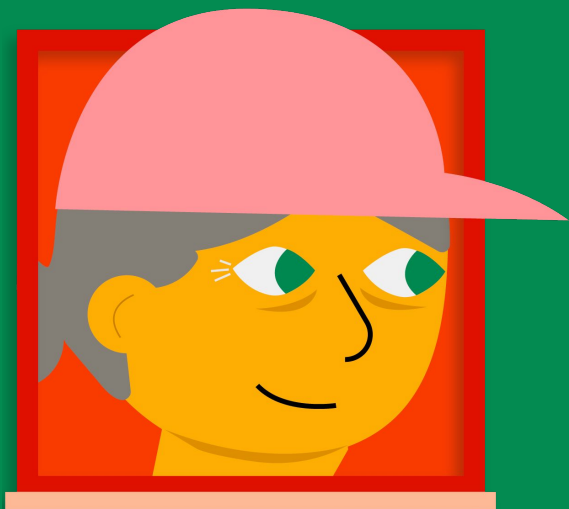
La OCDE publicó la G20 **Fukuoka Policy Priorities**, que hacen referencia a las prioridades y recomendaciones de inclusión digital de adultos mayores.

[Explorar](#)

Fuente: OMS, Informe mundial sobre el edadismo, 2021.



Explora más de los referentes en el capítulo de tendencias



**Las personas mayores
somos más que los
prejuicios y
estereotipos, queremos
productos y
experiencias que nos
hagan sentir vistos.**

En la siguiente sección te contaré sobre el resultado de no encontrar representación en la oferta del sistema financiero



La desconfianza
institucional

Preferimos mecanismos diferentes a la banca donde nos sentimos seguros

Algunas personas mayores nos aproximamos con temor al sistema financiero, desconfiamos del mismo (Fedesarrollo, 2023), por lo que podemos preferir otros mecanismos de financiación informales. A pesar de que el 29% de los colombianos confiamos en los bancos, si se compara con otros países de la región el porcentaje es bajo. Por ejemplo, el índice de Perú es del 50%, Chile 36% y Brasil 29% (Bain & Company, 2023). Dado que como hemos observado a lo largo del informe, las personas mayores dependiendo de nuestro contexto podemos tener: i) barreras en las ofertas de productos financieros, al ser nuestra edad considerada una desventaja que se traduce en condiciones como montos

o plazos que no se adaptan a nuestras necesidades; ii) barreras de conocimiento financiero que nos hacen pensar que “*más vale malo conocido que bueno por conocer*”, por lo que preferimos acudir a nuestras redes familiares en los momentos de necesidad económica; y iii) barreras de la experiencia en los bancos, ya sea en procesos digitales complejos de entender o en el trato condescendiente de algunos asesores en las oficinas. Con todo lo anterior, el reto está en:



¿Cómo se puede crear experiencias financieras que fomenten la seguridad y estabilidad en las personas mayores a través de los distintos canales?

Fuente: [La República](#), citando a [Bain & Company, 2023](#), // [Bain & Company, 2023](#)// Conferencia Misión Colombia Envejece.(2023)

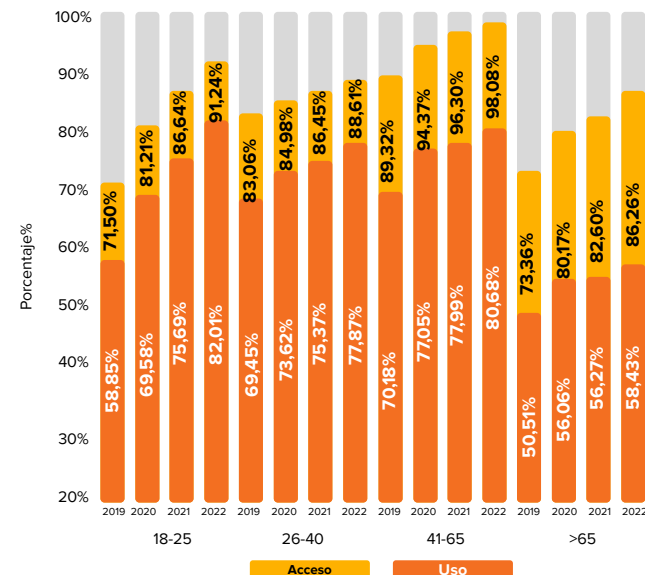


Particularmente, tenemos cierto acceso a los productos pero nuestros índices de uso son menores

Pese a que las personas entre 41 y 65 años mostraron el mayor acceso de productos financieros (98,1%) frente a las demás edades -cifra que va disminuyendo para las personas mayores de 65-, se observa que el uso de estos productos es menor. Como lo identifica la OCDE (2020) en su encuesta anual de educación financiera, **aún predominan comportamientos como el de recurrir a familiares cercanos, amigos o su red de parientes para pedir prestado o ahorrar dinero.**

Fuentes: [Banca de oportunidades y SFC, Reporte de inclusión financiera, 2022.](#) // [OCDE, INFE, International Survey of Adult Financial Literacy, 2020.](#)

Indicadores de acceso² y uso de productos financieros por grupos de edad



² **Indicador de acceso:** Mide el número de adultos con productos financieros sobre el total de la población mayor de edad del país.

“Una encuesta del Banco Mundial y el gobierno de Colombia (Reddy, Bruhn y Tan, 2015) muestra que la población colombiana no accede [a los servicios y productos de la banca] por temor, por desconocimiento, y en el caso de las personas mayores se suma la discriminación por edad”

-Fundación Saldarriaga Concha, 2015.

Según el estudio de Bain & Company sobre la lealtad a la banca, los siguientes aspectos influyen en la percepción que tienen los usuarios frente a su entidad

Poca personalización para la oferta de productos

Cuando hay bajos niveles de personalización, el puntaje de lealtad general disminuye, como nos pasa a las mujeres mayores que enfrentamos más barreras al adquirir productos.

Baja orientación en los trámites digitales

Uno de los mayores dolores que tenemos es que muchos de los servicios se han digitalizado, por ejemplo abrir por primera vez una cuenta.

Experiencias no adaptadas a mis necesidades

Las personas mayores tenemos diferentes barreras de acceso ya sea por nuestros cambios físicos, sociales o cognitivos y los productos y servicios no se adaptan a estos cambios.

Comunicación no representativa

Muchas de las comunicaciones actuales perpetúan estereotipos sobre las personas mayores, 5 de cada 10 personas latinoamericanas +65 años con máximo de 2 salarios mínimos reclaman ser excluidos por las marcas (Tsunami LATAM, 2022).

Fuentes: [Bain & Company, Comportamiento del cliente y lealtad a la banca, 2023](#), // [Data8, Menopausa, Opinion Box, Pontes, Tsunami LATAM, 2022](#).



Explora el capítulo de tendencias para conocer referentes de productos personalizados a las personas mayores.

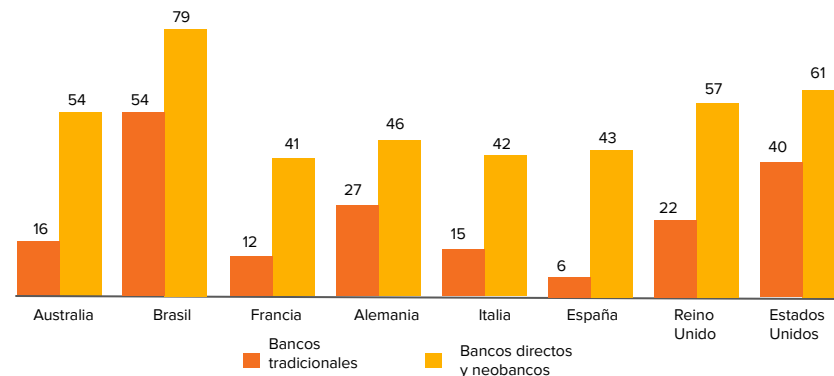
Algunos estamos empezando a recurrir a los neobancos, en realidad, ellos tienen NPS* más altos que la banca tradicional

Los consumidores de bajos ingresos por mucho tiempo no éramos el público objetivo de los bancos, sin embargo, los neobancos han venido respondiendo a nuestras necesidades específicas con productos más asequibles y tecnologías más flexibles y fáciles de entender. Si bien todavía hay muchas personas mayores con productos en la banca tradicional, los bancos directos y neobancos tienen mejor percepción de servicio; siendo aproximadamente el 10% de los mayores de 55 años quienes tienen un nivel de adopción a estos modelos de negocios, es decir, las personas mayores más jóvenes. (Bain & Company, 2023).

*NPS: Net Promoter Score, como sus siglas en inglés, es un indicador que mide la satisfacción de los clientes de una empresa basándose en el grado de recomendación.

Fuente: [Bain & Company, Comportamiento del cliente y lealtad a la banca, 2023.](#)

Promedio del NPS en los diferentes países según tipo de banco



Fuente: Bain Retail Banking NPS Survey, powered by Dynata, 2022 (n=29,805)

Bain & Company realizó una encuesta acerca de la lealtad de las personas a sus bancos en 11 países: Brasil, Hong Kong, India, Reino Unido, China, España, Alemania, Estados Unidos, Australia, Italia y Francia.

Para fomentar la confianza en los bancos, existen 3 principales estrategias:

A través de ofertas personalizadas

Desarrollar productos y servicios enfocados en dar respuesta a los deseos y solucionar las barreras del usuario, además de servicios que integren varias necesidades en un mismo lugar.

Longevity Card, un neobanco para +65 años con el objetivo de controlar las finanzas y un marketplace integrado para mejorar la salud.

[Explorar](#)

A través de contenidos de comunicación enfocados

Desde el lenguaje visual en los canales con fotografías que representen la diversidad de personas mayores, tanto en contextos como en maneras de abordar su vejez, hasta el lenguaje textual de páginas web que fomenten su autonomía al hablarles en primera persona.

Quiron.ar, un portal multimedia con contenido feminista y anti edadista para las personas mayores de 45 años que buscan reflexionar sobre el envejecimiento y estar actualizados con el mundo.

[Explorar](#)

A través de experiencias físicas amigables

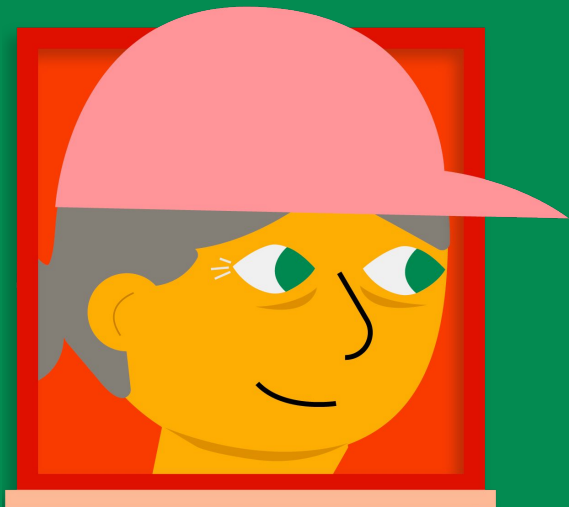
Repensar el espacio, muebles, dispositivos, cajeros, oficinas, señalética para brindarle a las personas mayores una orientación y facilidad de acuerdo a sus cambios biológicos.

Las oficinas de HSBC en Hong Kong han instalado puertas automáticas y rampas para facilitar el acceso, y donde no ha sido posible instalaron un botón de asistencia para recibir ayuda del personal de la sucursal.

[Explorar](#)



Explora más de los referentes en el capítulo de tendencias



Las personas mayores valoramos la personalización y entidades que con su oferta adaptada nos faciliten la vida.

En la siguiente sección te hablaré de uno de los grandes fenómenos que ha crecido tanto que para muchas de las personas mayores, nos han dejado atrás.



La digitalización

Si bien hemos experimentado grandes cambios en nuestra vida, necesitamos ayuda en la adaptación

Hemos visto que así como la población de las personas mayores va en aumento, la transformación digital se ha acelerado. La digitalización entendida como soluciones tecnológicas aplicadas a procesos o productos para mejorar la eficiencia se convirtieron en noticias del día a día. Las organizaciones han volcado gran parte de su atención a soluciones tecnológicas, hemos escuchado las innovadoras aplicaciones de los bancos, los nuevos chatbots, las billeteras digitales, sin embargo, muchos de estos cambios no han tenido mecanismos que faciliten la integración con las distintas poblaciones. De manera que la tecnología en lugar de romper barreras, se convierte en

obstáculo. Normalmente, estas soluciones tecnológicas tienden a aumentar la autogestión en la relación con las organizaciones, por ejemplo, los bancos. A muchas personas mayores nos ha pasado que al tener dudas en el manejo de la cuenta de ahorros, lo primero que hacemos es llamar pero ahora lo que hacen es dirigirme a una página web o un chatbot, a las que yo no estoy acostumbrada sin un contacto humano directo, me dejan con más preguntas que respuestas. Así pues, el reto está en:



¿Cómo se crean experiencias financieras digitales con facilidad de uso donde se encuentre un balance entre lo físico y digital, además de fomentar la independencia de las personas mayores?



Para que se nos facilite usar canales digitales, primero hay que garantizar otras dimensiones



La dificultad de uso está relacionada con la brecha digital, según la Asociación Latinoamericana de Integración (2003), esta se define como la línea que separa a una población que puede acceder a los beneficios de las TIC y a un grupo que no cuenta con posibilidades de hacerlo. Pues, para empezar a desarrollar habilidades de manejo de un computador, necesitamos primero la posibilidad de obtenerlo. De esta manera, Selwyn (2004) - un profesor investigador de la Universidad de Monash- a partir de su experiencia integrando tecnología en las escuelas, expande el problema más allá del acceso en un modelo progresivo con las siguientes dimensiones:

Fuente: [Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Brecha digital e inclusión, 2023.](#)

La brecha digital se compone de 3 dimensiones:

1 Acceso: Hace referencia a las posibilidades que tienen las personas para obtener tecnologías de información y comunicación (TIC) como la red de internet, computadores, celulares, televisión, entre otros. Estas posibilidades pueden darse a nivel institucional o personal. Por ejemplo, para quienes vivimos en un entorno rural la red de internet no tiene buena cobertura, esto sería una limitación institucional, mientras que si uno no tiene la capacidad para costear estos servicios y/o dispositivos, sería una limitación personal.

2 Uso: Se refiere al contacto que tenemos las personas con las TIC mediado por las competencias y habilidades para usarlas. Por ejemplo, muchas personas podemos tener computador en casa pero no tener las capacidades para aprovecharlo, esto nos pasa a muchas de las personas mayores.



En Colombia, el 95,1% de las personas mayores de 60 años utiliza el celular para acceder a internet (DANE, 2019).

3 Apropiación o calidad de uso: Se relaciona con el uso significativo de las TIC, las personas más allá de tener nociones básicas, podemos tener un manejo sobre la tecnología, por ejemplo, reconocer los riesgos de fraude y lograr identificar una página web poco confiable. De esta manera, la apropiación se logra cuando además de tener acceso, los usuarios podemos hacerlas parte de nuestras actividades cotidianas para obtener beneficios propios como el desarrollo social, económico y cultural.

Tenemos celulares y computadores pero nos cuesta usarlos

Para las personas mayores, las dimensiones de la brecha digital que más nos afectan son las del uso y la apropiación. En concreto, según el DANE (2021) el 63,7% de las personas mayores en Colombia no usan internet, siendo las principales razones:

- No sabemos cómo hacerlo (60.5%)
- No lo consideramos necesario (26.8%)
- Es muy costoso (9.9%)

Así pues, es el poco desarrollo de nuestras habilidades digitales que empieza a convertirse en una desventaja al momento en que nos relacionamos con las soluciones bancarias digitales.

Pese a que muchas veces no sabemos usar el internet, cuando si lo hacemos es para:



84.4%

Acceder a redes sociales.



45.9%

Obtener información.

*Excluyendo la búsqueda de información con fines de educación y aprendizajes.



43.1%

Enviar o recibir correos electrónicos.



22.1%

Ver televisión, videos, películas u otro contenido audiovisual para entretenimiento.

Fuente: DANE & FSC (2021). Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación.

Existen diferentes factores que influyen en la dificultad que tenemos al usar las TIC

El contexto de cada persona determina la medida que estos factores facilitan o limitan tanto el uso, como el aprendizaje. Algunos de ellos son: socioeconómicos, el poder adquisitivo para costear estos dispositivos; culturales, significados que se le otorga a la tecnología; políticos, implementación de marcos jurídicos de las TIC. Así mismo, los que nos afectan a nosotros son:

- **Factores históricos:** referente a la adaptación del cambio tecnológico en un contexto social específico. Nosotros somos inmigrantes digitales, tuvimos que experimentar el cambio por la introducción de soluciones tecnológicas que han venido cambiando a lo largo de nuestras vidas.

“El principal problema es la comprensión del medio por el salto brusco que se produce desde lo analógico a lo digital, sin pasos intermedios. Han tenido que entrar en el mundo digital de forma rápida debido al COVID-19”

Paulina Moreno, formador de Seniors Españoles para la Cooperación Técnica (SECT).

- **Factores demográficos:** referente al conjunto de características de una población, específicamente para nosotros el deterioro físico implica muchas veces limitaciones respecto a la lectura, audición y tacto de la tecnología a causa de enfermedades.

“Están los problemas de visión, se pueden configurar el tipo y tamaño de letra e incluso hay apps que traducen todo el texto en voz. Está también la audición y después está la artrosis y artritis que causan destreza manual limitada”

José Azorín, presidente de Emancipatic.



Fuentes: [Universidad Nacional Autónoma de México, Diálogos en la sociedad del conocimiento, 2018.](#) // [Economía 3, Reportaje, 2023.](#)

Nos enfrentamos a barreras que nos reducen el campo de acción

Las personas mayores sentimos que cada vez hay más soluciones tecnológicas para casi todo tipo de actividades, convirtiéndonos en una sociedad extremadamente conectada, de manera que para nosotros es importante contar con conocimientos para entender los procesos digitales. Pues, de lo contrario, podemos experimentar aislamiento; reducir nuestro campo de acción en oportunidades de trabajo o en tareas sencillas como pago de facturas, entre otros.



¿Cómo se puede mejorar la usabilidad de los canales digitales y telefónicos para atender de manera específica nuestras necesidades entendiendo nuestro contexto?

Por ejemplo, algunos inconvenientes que podemos tener al interactuar con aplicaciones móviles, son:



Fuente: [FCA, Ageing Population and Financial Services, 2017](#)

Para reducir la brecha digital, existen 3 principales estrategias:

A través de la alfabetización digital

Generar espacios de enseñanza donde se impulse el empoderamiento, la estimulación cognitiva y la autonomía ya que la tecnología derriba las barreras de soledad.

JubiLab, provee herramientas de alfabetización informativa a personas mayores con el objeto de promover sus emprendimientos, o bien conectarlos con empleos acordes a sus capacidades.

[Explorar](#)

A través de la accesibilidad

Diseñar canales digitales que tengan en cuenta las barreras físicas que enfrentamos con lineamientos de accesibilidad visual (tamaño de fuentes); accesibilidad motora (funciones por comandos táctiles o de voz); y accesibilidad cognitiva (comprobación de acciones).

Help Launcher, una aplicación diseñada para facilitar el uso de celulares inteligentes a personas mayores o con capacidad visual reducida.

[Explorar](#)

A través de la asistencia

Plantear mecanismos de asistencia online y/o presencial a través de herramientas que potencien la interacción cercana, humana y clara con los usuarios para la eficiente resolución de dudas.

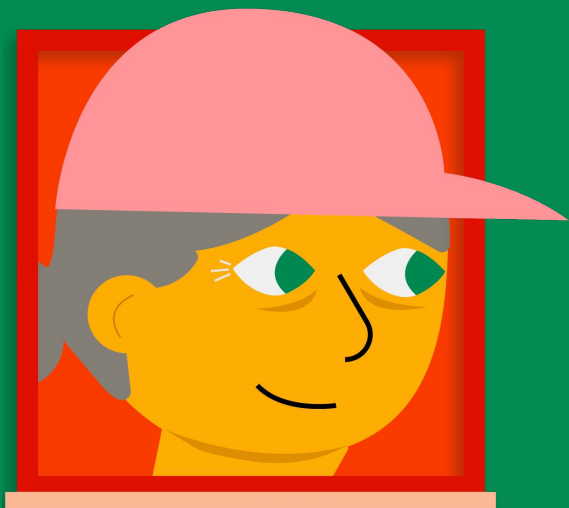
Be My Eyes, conecta a las personas que necesitan apoyo visual con voluntarios a través de videos en vivo en todo el mundo.

[Explorar](#)

Fuente: Instituto de Género y promoción de igualdad, [Accesibilidad digital para adultos mayores, 2021.](#)

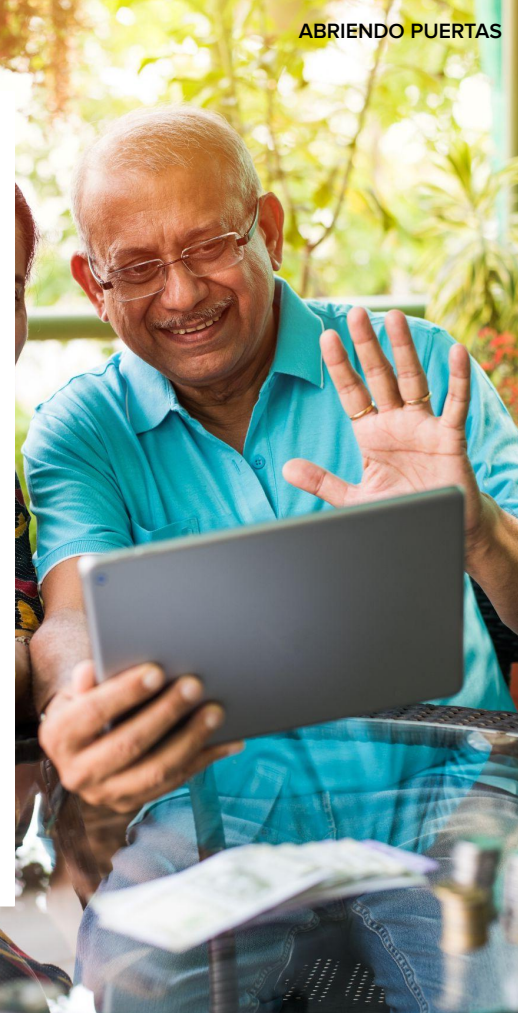


Explora más de los referentes en el capítulo de tendencias



Convertirnos en ciudadanos digitales que manejan con apropiación la tecnología será un gran logro, sin embargo, aún nos falta algo muy importante.

En la siguiente sección te compartiré otra de las principales barreras que a lo largo de los años hemos sobrellevado para manejar nuestras finanzas.



La educación financiera

Nadie nos enseñó cómo manejar nuestro dinero

Por mucho tiempo fui de las personas que tuvo su “*platica*” debajo del colchón, si es que alcanzaba a ahorrar ciertos “*pesitos*” al mes. Sobre todo, la forma en que me he relacionado con el dinero provino de ver a mis pares hacerlo y si bien he aprendido del error, aún existen muchos términos y mecanismos que desconozco. Así pues, no me sorprende que Colombia esté entre los 5 países de la OCDE con menos educación financiera (OCDE/INFE, 2020). Entendiendo a este tipo de educación como la combinación de conocimientos, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas para el bienestar propio (OCDE, 2011).

Fuente: OCDE, INFE, International Survey of Adult Financial Literacy, 2020.

En general, los niveles de educación que arrojó la encuesta de la OCDE/INFE (2020) en 26 países son bajos en todo el mundo. Justamente, el puntaje máximo alcanzado fue 14,8 sobre 21 (71,1%) en China, mientras que Colombia obtuvo 11,2 puntos (53,5%) estando por debajo del promedio. Adicionalmente, dentro de este estudio identificaron a personas mayores y mujeres como las poblaciones más vulnerables para necesitar atención especial al tener los puntajes más bajos.



¿Cómo se fomenta un aprendizaje financiero en las personas mayores para que se convierta en un facilitador de las experiencias bancarias?





El 28% de las mujeres* se identifica como agente económico independiente, mientras que en los hombres es el 38%

(SFC/URF, 2022)

*Las mujeres en general, el dato no está discriminado por grupos de edad.

En este contexto, agente económico se refiere a quien realiza algún tipo de actividad económica (comprar, vender, productor de bienes y servicios) por sí sola.

Si bien las personas mayores enfrentamos barreras tanto en la demanda, como en la oferta de los productos financieros, **se presenta una diferencia en los niveles de educación financiera que tenemos las mujeres frente a la de los hombres.**

Según la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras para Colombia realizada por el Banco de Desarrollo de América Latina y la Superintendencia Financiera de Colombia (2019), se evidencia que las mujeres tendemos a tener mayor dificultad en las respuestas de las preguntas relacionadas con conocimientos matemáticos y financieros. De manera que, el bajo índice de educación, puede impedir una toma de decisiones, consciente y acertada (SFC/URF, 2022).

Fuentes: [SFC,URF. Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres. 2022.](#) // [CAF, SFC. Encuesta de medición de capacidades financieras. 2019.](#) // [CAF, 2020.](#)

Tendemos a vivir más y ganar menos que los hombres, por lo que tenemos más probabilidad de enfrentar dificultades financieras en la vejez. Además, de que pensamos que sabemos menos de lo que realmente es.

(CAF, 2020)

La educación financiera influye en nuestro bienestar

Los resultados del buen manejo del dinero que uno tiene durante toda la vida se ven en la vejez, pero como vimos anteriormente no siempre uno le pone cuidado al tema cuando toca, así algunas personas mayores pueden tener en mayor o menor estabilidad económica de acuerdo a sus decisiones del pasado. Esas decisiones pueden contribuir tanto positiva como negativamente en el bienestar de las personas, en términos de posibilidad de pagar servicios de cuidado o un mejor estado de salud mental (Misión Colombia Envejece, 2023).



Bienestar: hace referencia tanto a la dimensión psicológica como a la satisfacción de la vida, dicho de otro modo, encontrar un sentido de vida -tarea que cobra aún más relevancia en las personas mayores.

Fuente: FSC, DANE, PROESA, Fedesarrollo, Misión Colombia envejece, 2023.



Para fomentar la educación financiera, existen 3 principales estrategias:

A través de la oferta individualizada y adaptada

Diseñar programas y cursos adaptados a los cambios biológicos de la vejez y desde un lente que contemple nuestra diversidad.

A través de la investigación

Entender la manera en que las personas mayores manejamos el dinero, teniendo en cuenta la perspectiva de género, con el fin de identificar metas financieras, formas de lenguaje, miedos para poder diseñar programas y productos que expliquen los conceptos básicos desde nuestra visión.

A través de programas con enfoque de género

Reconocer las necesidades particulares que tenemos las mujeres mayores respecto a la educación financiera, promoviendo la confianza en nuestras capacidades y conocimientos.

Yasé Senior, una plataforma de educación online en vivo dirigida a personas mayores, que reconoce sus habilidades a partir de la comunicación y el uso del lenguaje.

[Explorar](#) 

FDC Longevidade, una plataforma de gestión y producción de conocimiento sobre el impacto de la longevidad en la vida de las personas, negocios y sociedad.

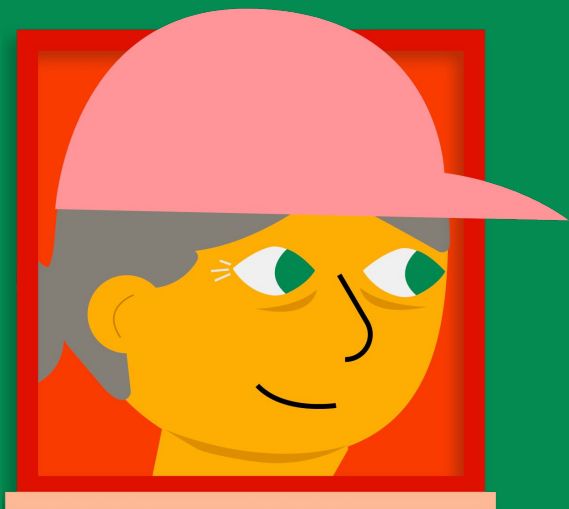
[Explorar](#) 

WISE, un instituto para el retiro seguro de mujeres ofrece herramientas y seminarios sobre jubilación, seguridad financiera y planificación para el futuro.

[Explorar](#) 

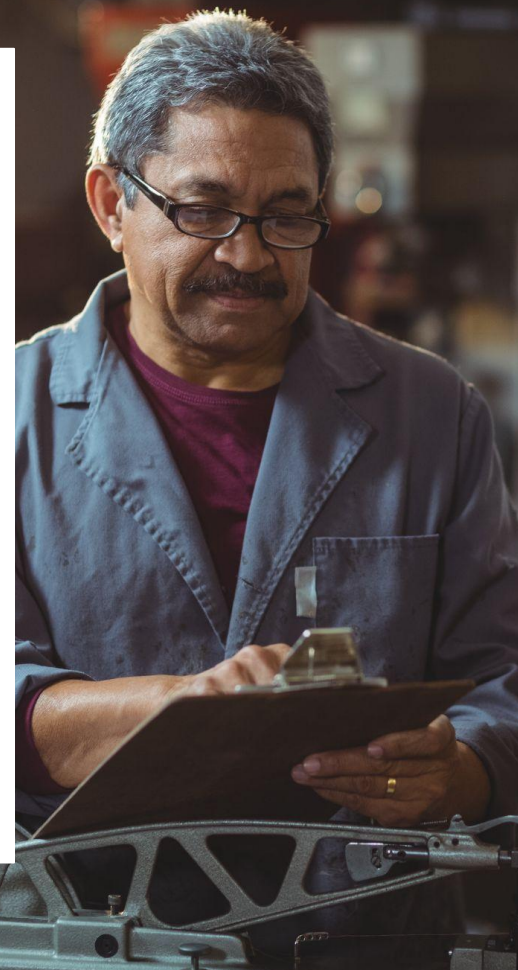


Explora más de los referentes en el capítulo de tendencias



La mayoría de las personas mayores no hemos tenido la oportunidad de tener una educación ni financiera, ni digital, por lo que tenemos más riesgo que ocurran situaciones de peligro.

En la siguiente sección te contaré sobre los maltratos que hemos sido víctimas tanto por familiares, como por desconocidos.



El maltrato **financiero**

Fraude y abuso financiero

Acumulamos riqueza y ahora estamos en riesgo de que nos la quiten

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el maltrato a las personas mayores como un acto único o repetido que nos causa daño o sufrimiento. Ahora imagina que mi nieto se ofrece a ayudarme con unas compras que tengo que hacer en la ciudad, por lo que para ahorrarme el viaje le doy mi tarjeta de débito. Sin embargo, él además de comprar mis encargos, compra un nuevo celular. Este es un ejemplo de maltrato o abuso financiero **y hace referencia a cuando se hace uso inapropiado o sin autorización del dinero, patrimonio o recursos de una persona mayor** (Sirlin, 2008). Ya sea por **vecinos, cuidadores, profesionales e incluso familiares o amigos**.

Ahora bien, el fraude puede hacer parte de un caso de maltrato financiero, al entenderse como la **distorsión de la información financiera para el beneficio personal** normalmente realizado por **ciberdelicuentes** (EAFIT, s.f.). Esto se puede generar a través de llamadas o páginas web de dudosa procedencia que logran robar esta información con el fin de suplantar la identidad y sacar un beneficio. Así pues, tanto el abuso como fraude financiero son situaciones que pueden presentarse a través de las experiencia bancarias:



¿Cómo se puede identificar situaciones de vulnerabilidad y dar atención a eventuales incidentes de seguridad a través de los distintos canales?

Fuentes: MinSalud. Cartilla del buen trato a personas adultas mayores. 2018. // OMS. Maltrato de las personas mayores. 2022.



Existen varios tipos de maltratos financieros que experimentamos como personas mayores



De acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud Bienestar y Envejecimiento (2015), el 13% de las personas mayores manifestamos haber sido víctima de maltrato. Siendo el más común el psicológico (12.3%), luego el físico (3.4%) y, por último, el financiero (1.5%), que es más común entre estratos 5 y 6.

Fuente: [Asobancaria, Comunicado de prensa, 2021.](#)

El maltrato financiero se ve a través de las siguientes modalidades que pueden complementarse entre sí:

*Las definiciones están basadas en el Código Penal de Colombia.

Falsedad personal (Art 296): Hace referencia a la suplantación de identidad (nombre, edad, estado civil o calidad) para obtener un provecho para sí o para otro, por ejemplo, cuando alguien se hace pasar por familiar o la misma persona mayor y se apropia del subsidio o pensión.



Este delito alcanzó 1.527 casos en 2020, frente a 333 en 2019, lo cual representó un crecimiento de 409% (DIJIN, 2020)

Hurto por medios informáticos y semejantes (Art 269) Hace referencia cuando sin autorización o por fuera de lo acordado, se accede a un sistema informático superando las medidas de seguridad informática en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo. Por ejemplo, cuando a través de un correo obtienen la clave y contraseña de la cuenta bancaria de la persona mayor y realizan una transferencia no consentida de los fondos.



Las inversiones del sector bancario en seguridad digital aumentaron 64% en 2020, pasando de \$192.000 millones en 2019 a \$315.000 millones en 2020, teniendo en cuenta que el número en canales digitales representa el 73% del total de transacciones (Asobancaria, 2021).

Abuso de confianza (Art 249): Hace referencia cuando un tercero se apropia de una cosa mueble ajeno que se le haya entregado por un título que no transmite el dominio de la propiedad, por ejemplo, cuando un familiar se adueña sin previa autorización de bienes como la vivienda.

Según la etapa de vejez donde nos encontramos y nuestro contexto, podemos presentar los siguientes factores que aumentan la probabilidad de ser víctima de estas situaciones:



Aislamiento social (soledad): muchas de nosotras las personas mayores, especialmente las mujeres al tener una expectativa más larga de vida, podemos llegar a nuestra vejez solas con familiares que viven lejos. Soledad que se reveló aún más a raíz de la pandemia de COVID-19 al vernos obligados a aislarnos en casa, sin contar con una red de apoyo a quién preguntarle o acudir por ayuda y orientación frente a agentes nuevos.




Alteraciones físicas y deterioro cognitivo (cambios biológicos): nuestra capacidad eficiente para tomar decisiones o resolver problemas, en particular para los mayores de 80 años, disminuye. En concreto, según estudios del [Consejo Nacional sobre el envejecimiento de Estados Unidos](#), muestran que casi la mitad de las personas con demencia experimentaron abuso o negligencia. De manera que las tasas incrementan entre los adultos con discapacidades.



Pocas habilidades digitales: al no entender por completo el funcionamiento de canales digitales y sus dispositivos, se nos es difícil identificar por ejemplo páginas web engañosas. Peor aún, en pandemia cuando cerraron las sucursales bancarias, aumentaron las llamadas de servicio al cliente, habilitando chatbots o asistentes virtuales, ya que estos eran mecanismos nuevos cuyo funcionamiento no era familiar.



Falta de educación financiera: los términos, canales, productos y condiciones confusas se prestan para que se nos haga aún más difícil identificar las señales de alerta de las que debemos estar pendientes cuando hacemos los trámites bancarios y los cuidados o precauciones que tenemos que aplicar.



El aislamiento social es un factor más frecuente en las personas mayores LGBTQ+ por lo que tienen más riesgo de fraude

En Estados Unidos, los abusos de confianza en relaciones románticas son más comunes en la población mayor perteneciente al LGBTQ+, la cual ocurre cuando se crea una identidad falsa para obtener una relación cercana con la víctima y luego manipularla por dinero.

Según el director de programas de SAGE, las personas mayores LGBTQ+ son más propensas que las heterosexuales de su grupo de edad a sufrir aislamiento, inseguridad económica y discriminación, que son factores de riesgo de fraude.

8/10 Adultos mayores LGBTQ en Estados Unidos, no están seguros de que tendrán un apoyo familiar o social adecuado en su vejez. (AARP, 2022)

Además, uno de los mayores problemas es que no denuncian por miedo a ser juzgados, generando que las cifras de esta población estén subrepresentadas y haya mayores casos no identificados, por lo que **el costo verdadero de pérdidas a raíz de situaciones de fraude probablemente es aún mayor.**

Fuente: American Association of Retired Persons, Reportaje 2022.

Para prevenir este tipo de situaciones, existen 3 principales estrategias:

A través de la educación

Generar herramientas y sistemas de difusión de información para personas mayores y cuidadores acerca de los cuidados y formas de denuncia.

A través de la cooperación con terceros

Dado la sofisticación con la que ocurren los hurtos financieros por medios informáticos, la cooperación de todas las partes es de suma importancia para la resiliencia (Asobancaria, 2019).

A través de la tecnología

Distintos mecanismos tecnológicos apoyados de la inteligencia artificial pueden ser útiles si se integran a puntos de contacto, físico o personal, con el usuario para detectar señales de alerta a estas situaciones.

SAGE Cents, una aplicación y sitio web gratuitos para fomentar el conocimiento y bienestar financiero de personas mayores LGBTQ+

[Explorar](#)



El **Centro de intercambio y análisis de información de servicios financieros**, una organización de intercambio de inteligencia cibernética (amenazas y vulnerabilidades físicas y de seguridad).

[Explorar](#)



SCATI, un sistema antifraude para transacciones en cajeros automáticos a través de la instalación de cámaras inteligentes para detectar comportamientos sospechosos.

[Explorar](#)



Fuentes: Instituto de Género y promoción de igualdad. [Accesibilidad digital para adultos mayores, 2021](#) // Asobancaria. [Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América latina, 2019.](#)



Explora más de los referentes en el capítulo de tendencias

**Ahora más que nunca, es momento
de abrirle las puertas a soluciones
que enfrenten las barreras que
tenemos las
personas mayores.**

04

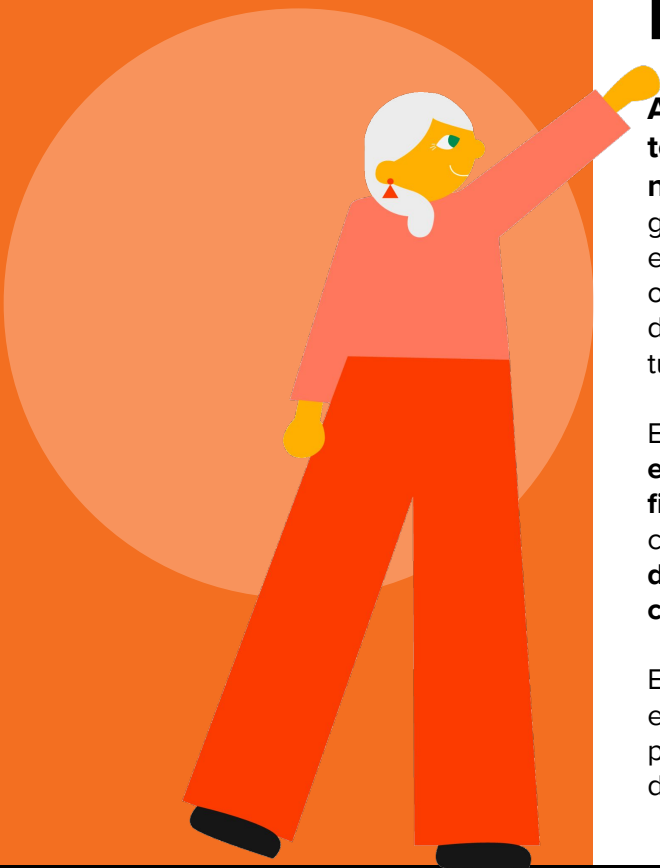
4.1 La generación de los
“Baby Boomers”

4.2 Qué son las tendencias

4.3 Mapa de tendencias de la
experiencia aplicables a la inclusión
financiera de adultos mayores

Mapa de Tendencias





Hola, soy Antonia

A mis 65 años logré cumplir mi sueño de tener mi propia marca de cosméticos naturales. Hago parte de una nueva generación de personas mayores que creemos en que esta etapa de la vida representa una oportunidad de vivir nuevas experiencias y disfrutar explorando todo aquello que no tuvimos tiempo de hacer en el pasado.

En este capítulo, te compartiré **tendencias de experiencias aplicables a la inclusión financiera de personas mayores** en un contexto mundial para que **juntos descubramos qué valoramos y cómo conectar con personas como yo.**

Este se convertirá en el último paso donde espero encuentres inspiración para abrirle las puertas a nuevas oportunidades y propuestas de valor de nuevas experiencias.

“He visto mil cambios durante mi vida y me emociona pensar qué traerá el futuro”.

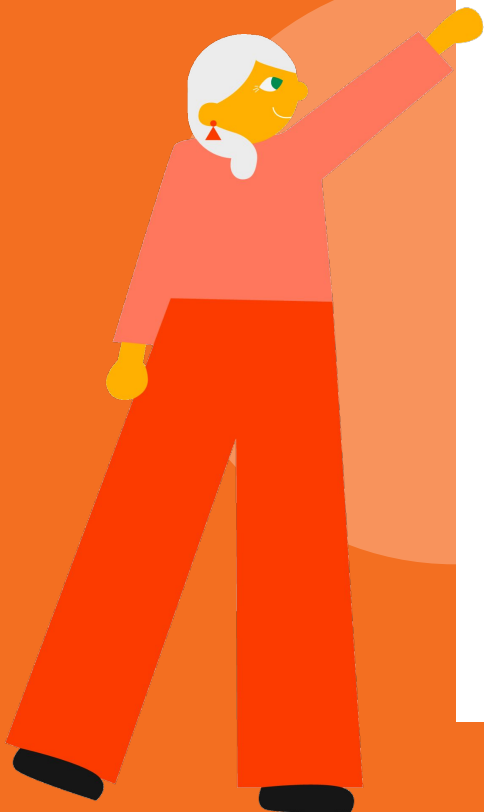


Los 60's son los nuevos 40's

Las personas de mi generación hemos pasado por un sinfín de cambios durante nuestra vida. Hemos presenciado y liderado descubrimientos inimaginables en la tecnología, las comunicaciones y la industria que han transformado de distintas formas cómo trabajamos, socializamos y aprendemos. También hemos contado con más información para cuidar nuestra salud

y hemos mejorado nuestros hábitos permitiéndonos llegar a esta edad activos y disfrutando de muchas experiencias que quizás creerías no son para nosotros. **Somos personas fuertes, trabajadoras que valoramos la seguridad y por ende somos muy leales a nuestras rutinas, convicciones y lugares de trabajo.** La vejez es una palabra que nos suena extraña, los imaginarios que

tenemos son muy diferentes a lo que vivimos. A los ojos del resto del mundo nos vemos como rezagados e inactivos. En realidad, somos buenísimos para desafiar esos conceptos, sólo nos gustaría que nos conocieran mejor para que las experiencias se adaptaran a nuestros valores y expectativas. **Recuerda que mi experiencia hoy será la experiencia de muchas personas mañana.**

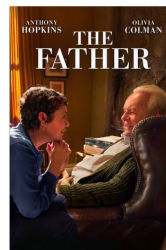


Los invito a conocerme mejor

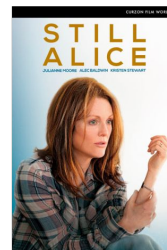
Algunas de las series y películas que me han impactado por mostrar distintos aspectos de esta etapa de la vida y los desafíos que enfrentamos las personas mayores.



Pasante de Moda - 2015



El Padre - 2021



Siempre Alice - 2014



El Peor Vecino del Mundo - 2022



Descuida, yo te cuido - 2021



Grace & Frankie - 2020

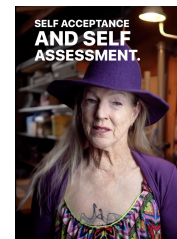
Estos son algunos de los influenciadores que sigo en mis redes sociales. Son personas que desafían el concepto de envejecer y están cambiando la percepción convencional de la edad.



Ari Seth Cohen - estilo y moda



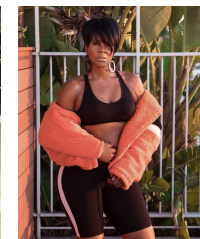
Luisa Dunn, belleza y estilo de vida



Shelley Johnson, salud y bienestar



Bon y Pon, moda



Ellen Ector, ejercicio y salud

Una tendencia es...

Elemento o comportamiento que expresa una necesidad colectiva y se materializa a través del consumo masivo, repetición, extensión y aceptación general.

¿Para qué nos sirven las tendencias?

Nos ayudan a inspirar procesos de innovación desde un entendimiento sobre los cambios en los comportamientos de la sociedad, las necesidades colectivas y las respuestas ante éstas.

Según su nivel de impacto y duración en el tiempo, se pueden clasificar como:

- MEGA** tendencias ▶ Afectan al planeta entero. Son ineludibles. Cambian el rumbo de la humanidad. También los llamamos impulsores o fuerzas.
- MACRO** tendencias ▶ Afectan grandes proporciones de la población, pero no son globales. Influyen en varias industrias y regiones. Son de larga duración.
- MICRO** tendencias ▶ Afectan sectores económicos o áreas geográficas particulares. Su impacto es regional, local o sectorial.

¿Cómo identificamos las tendencias en este estudio?



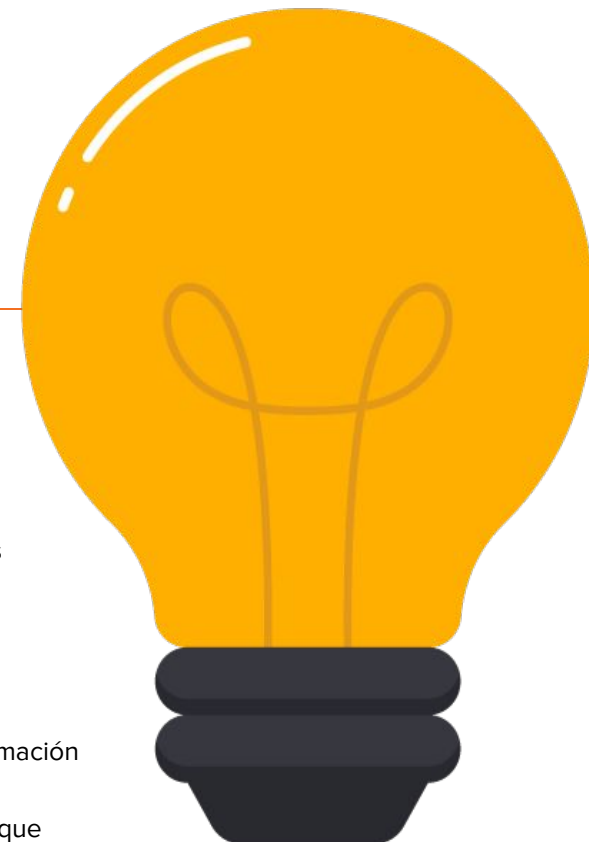
Lógica inductiva:

Desde métodos de investigación cualitativa, buscamos mapear y entender señales o manifestaciones en el contexto para reconocer patrones de comportamiento que puedan indicar la existencia de una tendencia.



Lógica deductiva:

A través de la triangulación de información en fuentes secundarias e informes globales, validamos los patrones identificados y reconocemos casos que den evidencia de las tendencias.



Diversi(e)dad



Las personas mayores llegamos a esta etapa de la vida con una visión del mundo muy distinta a la que los demás imaginan. Para entender nuestra visión les voy a hablar de tendencias de comportamiento de los Baby Boomers, es decir, todos los nacidos entre 1946 y 1964.

Los Baby Boomers no somos un grupo homogéneo, nuestra experiencia ha sido variada y tenemos distintos matices y perspectivas; sin embargo mis amigos y yo podríamos decir que pertenecemos a dos grandes grupos:

Boomers líderes

“Vivimos por las experiencias”

Pertenece al grupo que recorrió la vida “tradicional”: trabajo arduo, familia, seguridad. Vivimos el hippismo de lejos y hoy sentimos nostalgia por esa época y por los ideales que representaba. Ahora que estamos retirados, queremos ser partícipes del cambio que requiere el mundo. Nos encanta probar cosas nuevas y buscamos que la gente vea a la vejez a través de la belleza y el autodescubrimiento que brinda. El retiro es el momento perfecto para experimentar nuevos productos, enfocarnos en nuestra salud y aprender.



Nuevos Boomers

“Vivimos por la acción y el reconocimiento”

Nosotros tuvimos una juventud idealista que nos formó como personas con valores muy marcados. Aunque comenzamos nuestra vida laboral un poco más tarde que nuestros amigos líderes, encontramos en esta una satisfacción tal que no nos queremos retirar. Nos encanta crear emprendimientos, buscar maneras nuevas de actuar y mantenernos vigentes. El reconocimiento y la vida activa no nos hace vernos a nosotros mismos como “viejos” que necesitan de los otros. Tenemos mucho para dar y la edad no significa nada.

Fuente: Trend Hunter, 2022.



Valores de los Baby Boomer

Mis amigos y yo somos personas activas, que celebramos nuestros logros, cuidamos nuestra salud y nos aventuramos a descubrir el mundo a pesar de los riesgos y la desconfianza que nos generan algunas cosas. Aquí les traigo un resumen de los seis valores más importantes que observo en mí y en otras personas mayores para que nos conozcamos mejor:



Desconfiados (digitales)

Los cambios tecnológicos de los que he sido testigo durante mi vida son incontables y cada día llegan más y más rápido. A veces esto significa estar en una posición vulnerable. Me encanta usar mi celular y aprender pero quisiera sentir más confianza a la hora de acceder al mundo digital.



Conscientes y dinámicos

Mi generación tiene claro que los desafíos ecosistémicos actuales no son sólo responsabilidad de las generaciones más jóvenes. Por eso buscamos crear un impacto positivo prefiriendo experiencias y productos sostenibles aunque cuesten más.



Aventureros programados

Me encantan las nuevas experiencias, viajes y oportunidades para compartir con mis amigos, mi esposo, mis hijos y sus familias. Sin embargo, mi experiencia me ha enseñado a no improvisar, a tener todo organizado y saber qué voy a hacer y cómo. Valoro la organización y las experiencias que me permiten personalizar y planear.



Activos y disruptores

Me encantan las cosas nuevas que salen para los jóvenes todos los días. Con mis amigas somos super activas y no nos sentimos de nuestra edad. Mi estilo de vida a mi edad no se parece en nada al de mis abuelos, yo estoy abierta a probar cosas nuevas y demostrar que mi edad no es un impedimento.



Auto-cuidadores y juveniles

Aunque me siento joven estoy muy consciente de la necesidad que tengo de mantener mi salud. Mi prioridad es cuidarme y prolongar mi juventud. No es suficiente ir al médico, me gusta invertir dinero en mi bienestar ya sea en un nuevo tratamiento o adaptando mi casa para hacerla más cómoda y fácil de navegar.



Orgullosos y fuertes

Mi empresa de maquillaje se ha vuelto muy exitosa en parte por mi presencia en redes y el apoyo de mis amigos. Como yo, muchas personas de mi edad estamos orgullosas de nuestra experiencia y nuestra actividad en todos los ámbitos. Nuestros logros importan y merecen ser celebrados.

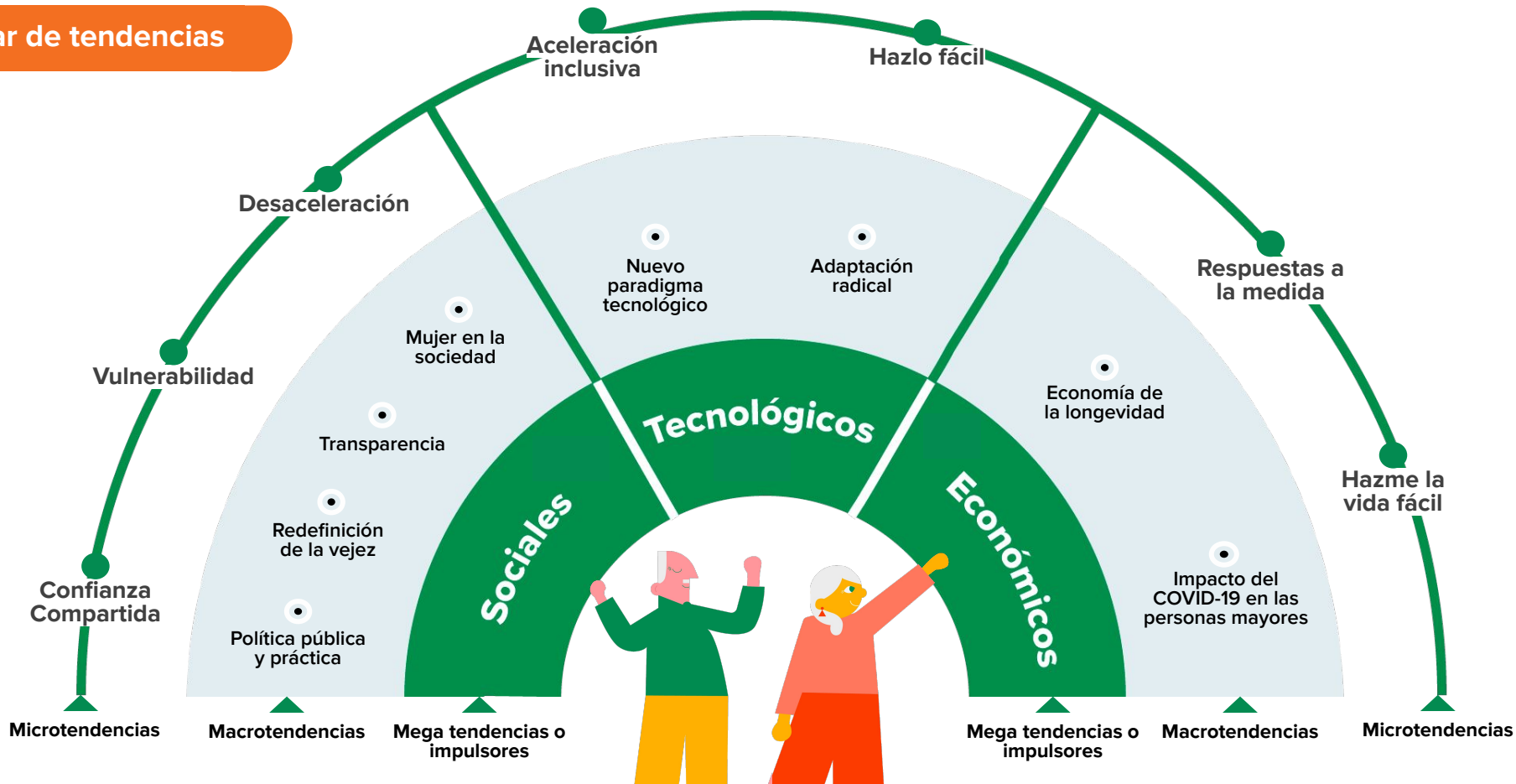


Para poder entender de qué tratan y cómo se usan las tendencias es necesario empezar conociendo que hay unas fuerzas en el mundo que no controlamos y que ejercen cambios en cómo todos pensamos y actuamos.

A estas fuerzas las denominamos **impulsores y en el caso de mi generación podemos decir que los cambios tecnológicos, sociales y económicos son los que han marcado con más fuerza nuestro comportamiento.**

A continuación les mostraré un mapa de las tendencias que aplican e influyen en mi generación. En el mapa veremos cada una relacionada con un impulsor particular. Sin embargo, algo que sé es que todo influye entre sí. Entonces, no crean que lo social no influye en lo económico y tecnológico, todos los impulsores se conectan en algún punto.

Radar de tendencias





Ahora que ya les mostré el mapa, lo voy a detallar y explicar paso por paso.

Empezaré de adentro hacia afuera explicando primero de qué trata cada mega tendencia o impulsor y les daré ejemplos de cómo estos se manifiestan en temas que han afectado a mi generación y hoy siguen vigentes.

También incluiré algunos ejemplos de experiencias existentes a nivel global o local para que sea más fácil conectar esos impulsores con los valores y necesidades que ya les expliqué, no sólo en el país sino en el resto del mundo. Además de esto, agregué unos **numerales a cada ejemplo para mostrarles por qué son relevantes para mi generación y la inclusión financiera de las personas mayores.**

Imagen: Accidental Icon - Influenciadora de Instagram

Impulsores **sociales**

Son eventos que han ayudado a que cambiemos cómo pensamos, en qué creemos y qué necesitamos. Por ejemplo, el movimiento hippie de los años sesenta, nace como una manifestación en contra del materialismo y la guerra.



Macrotendencias

Política pública y práctica



Los gobiernos y organismos de cooperación conocen lo importante es que mi generación sea incluida en temas financieros y por ende han desarrollado leyes, normativas e iniciativas que promuevan nuestra participación. *“Las políticas de respuesta a una población que envejece deben enfocarse en aumentar la productividad como única manera de asegurar el crecimiento del PIB”.*

Fuente: Banco Mundial, “When We’re Sixty-Four”, 2020

Redefinición de la vejez



Mi generación es claro ejemplo de que vamos a estar acá por mucho tiempo. Vivimos vidas más largas, saludables y prósperas. Estamos cambiando los parámetros de la belleza, el trabajo y el consumo en la forma como asumimos nuestra vejez. *“Los Boomers están envejeciendo de para atrás... consumen productos de bienestar novedosos enfocados para Millennials”.*

Fuente: TrendHunter, 2022

Transparencia



Somos una generación que no confía en las instituciones por experiencias negativas del pasado. Las experiencias que escogemos deben ser honestas y transparentes con nosotros para sentirnos bien. *“El 29 % de los colombianos [en general] confía plenamente en sus entidades bancarias, seguido por las aseguradoras (18 %) y los fondos de pensiones (17 %)”.*

Fuente: Consumer Pulse Webinar, Bain & Company 2023.

Mujer en la sociedad



Las mujeres estamos en una batalla larga para abrir espacios en la sociedad. Aunque somos más y hemos ganado terreno en términos laborales y económicos, la desigualdad de oportunidades y acceso a productos y servicios financieros no se ha cerrado. *“En América Latina y el Caribe, hoy en día hay 8 millones más de mujeres mayores de 60 años que hombres del mismo grupo etario”.*

Fuente: BID, Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera, 2022.

Referentes



Te Tari Kaumatua - Oficina de Mayores: Organismo del Ministerio de Desarrollo Social de Nueva Zelanda que funciona como consejero principal del gobierno en la formulación y reforma de políticas públicas en pro de la creciente población de personas mayores.

[Explorar](#)



100 Year Life: Serie de investigación y artículos de la BBC que se centra en analizar la vida de las personas mayores en un mundo en el que cada día aumenta el número de personas que viven 100 años o más y así prepararse para el futuro de la población mundial.

[Explorar](#)



Citi y Grameen Bank: Grameen America en conjunto con Citi crean una iniciativa de inclusión en el sector financiero de Estados Unidos a través de un centro de apoyo para mujeres minorías en Queens, NY.

[Explorar](#)



Banco FIE: Banco Boliviano que promueve la inclusión de las mujeres en todos los ámbitos del sector financiero (consumidor-empleado-líderes).

[Explorar](#)

Referentes

Nueva Zelanda - Política de valoración de la experiencia



#políticapública

#redefinicióndelavejez



Este país hizo una serie de modificaciones a las leyes laborales para **eliminar barreras discriminatorias** contra las personas mayores que quieren seguir activas laboralmente.

[Explorar](#)

Estados Unidos - PACE

Program All-Inclusive Care for the Elderly



#políticapública



El programa de cuidado inclusivo para mayores en Estados Unidos responde a la necesidad de proveer herramientas de **prevención y cuidado** a las personas mayores que aún viven de manera **independiente**.

[Explorar](#)

Estudio- Estado de la inclusión financiera de las mujeres rurales en Colombia - 2020



#educación

#mujerenlasociedad



ONU Mujeres publicó un estudio que muestra el estado de la inclusión de las mujeres campesinas en el mundo financiero y las disparidades que aún enfrentan.

[Explorar](#)

“No nos llames abuelitos”



#redefinicióndelavejez



Durante el COVID-19 el presidente Iván Duque expresó **disculpas públicamente** a las personas mayores por llamarlas “abuelitos”.

[Explorar](#)

Maquillaje para todas las edades Jones Road Beauty



#redefinicióndelavejez

#mujerenlasociedad



Compañía de maquillaje limpio que **fomenta el uso** de sus productos en mujeres de todas las edades, en particular mayores, a través de su publicidad y tutoriales.

[Explorar](#)

Nuevo paradigma de gastos en Boomers



#redefinicióndelavejez



El periodico Washington Post publicó recientemente un artículo sobre la **diferencia en gastos entre Millennials y Boomers** mostrando que los segundos están gastando más dinero en ocio y diversión.

[Explorar](#)

Impulsores tecnológicos

Las innovaciones tecnológicas han ampliado y modificado las fronteras de nuestras comunicaciones, cómo creamos y resolvemos problemas. ¡Cómo ha cambiado hablar con mis amigas! ¡Desde el fijo de la casa hasta todo lo que compartimos por WhatsApp hoy!



Macrotendencias

Nuevo paradigma tecnológico



Durante la vida hemos sido testigos de cambios tecnológicos cada vez más rápidos y radicales. Las últimas dos décadas, con el internet, los teléfonos inteligentes y demás, han representado un desafío en el trabajo y a nivel personal. Algunos de mis amigos no lo han tomado muy bien y les cuesta mucho trabajo hacer cosas que para mi son más sencillas como usar la aplicación del banco. Nuestra relación con la tecnología es distinta y marca diferencias en nuestra independencia, manejo del dinero y conocimiento del mundo.

“El uso de herramientas digitales muestra consistencia con un mayor conocimiento financiero, y patrones de comportamiento financieros más prudentes”.

Fuente: OCDE/INFE, International Survey of Adult Financial Literacy, 2020.

Adaptación radical



Las personas de mi edad llegamos a tener mucho en común con las personas con discapacidad. Como sabemos que este mundo es para todos, los gobiernos y organizaciones han comenzado a desarrollar leyes y parámetros apalancados en la tecnología para mejorar problemáticas mundiales que nos hacen vulnerables como el fraude y el deterioro de nuestras capacidades mentales.

“Además de adaptar las oficinas y canales de atención para atender a personas con capacidades diversas, algunas entidades financieras han rediseñado sus productos y servicios, incluso el formato de sus medios de pago, para poder brindar una mejor atención”.

Fuente: BID, Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera, 2022.

Referentes



Teléfono inteligente para mayores en China: La plataforma de comercio electrónico JD con la compañía de tecnología ZTE desarrollaron el primer teléfono inteligente para personas mayores haciéndolo más accesible y centrado a las necesidades digitales de los adultos en este país.

[Explorar](#)



Reolink, cámaras para adultos solos: Cámaras de seguridad pensadas para personas mayores que viven solos. Este sistema de monitoreo permite a los cuidadores y familiares recibir alertas de caídas, cuando una mascota o persona está frente a un carro en movimiento, entre otras.

[Explorar](#)



ADA - Ley de discapacidad en E.E.U.U: El acta para personas con discapacidades se enfoca en asegurar la inclusión de las personas con discapacidad y mayores por los desafíos similares que enfrentan. Dentro de sus lineamientos incluye parámetros claros de desarrollo de páginas web y otros servicios digitales.

[Explorar](#)



MyndVR: Sistema terapéutico basado en realidad virtual para personas mayores que sufren de aislamiento, depresión, demencia o Alzheimers. Entre las ventajas del sistema están su bajo costo, escalabilidad, baja intervención y cuidado personalizado efectivo.

[Explorar](#)



Impulsores económicos

Aunque algunos ya nos pensionamos, somos una generación de consumidores activos con ganas de invertir nuestro dinero en cosas nuevas. ¡Nos encanta -y nos ha tocado- probar nuevos productos y experiencias!



Macrotendencias

Economía de la longevidad



Contrario a la creencia popular, mi generación es muy importante para el desarrollo económico y a medida que pasa el tiempo aumentará el porcentaje de personas mayores en el mundo. Por esto, se ha comenzado a investigar sobre el impacto en la economía de mi generación y le han dado un nombre particular: economía de la longevidad. Al igual que yo, muchos de mis amigos son emprendedores, aún trabajan y en general tenemos más tiempo y ganas de explorar y usar el dinero en nuestro bienestar.

“Aún cuando el envejecimiento de la población se manifestará en formas dramáticas y predecibles, cuando las compañías hacen planeación a largo plazo, no debería haber nada en su lista de prioridades más allá que prepararse para un mundo de mayor edad.”

Fuente: [Longevity Economy, Coughlin, 2017](#)

Impacto del COVID-19 en las personas mayores



Mi grupo de edad se consideró de mayor riesgo durante la pandemia del Covid-19. Esto nos exigió ser más rigurosos con nuestros cuidados y aislarnos más que nuestros hijos y nietos. Nos tocó aprender a hacer muchas cosas a través de canales digitales, desde ir al médico hasta reclamar la pensión. Algunos de los cambios fueron muy interesantes pero otros nos han causado dificultades y no han sido tan populares entre nosotros, el aislamiento nos hizo añorar y valorar más la conexión humana.

“COVID-19 ha exacerbado los problemas inherentes que enfrentan las personas mayores. Infravalorar las contribuciones sociales y económicas de es una forma de discriminación por edad que le hace daño a las economías en peligro cuando se podrían beneficiar por las ganancias en la salud y longevidad”.

Fuente: [World Economic Forum. Combating Ageism and creating solutions, 2020.](#)

Referentes



Plan Mayor: Alianza entre las fundaciones Saldarriaga-Concha, Arturo y Enrica Sesana y Nelly Ramírez Moreno para el desarrollo de acciones de inclusión de las personas mayores en Colombia en el 2018. Su impacto se enfocó en la incidencia en políticas públicas y normativa y la conformación del Fondo Mayor, a través del cual se apoyó financiera y técnicamente a emprendimientos de personas de más de 50 años.

[Explorar](#)



Banco del Tiempo en Japón: Primer banco de tiempo voluntario que se crea en Japón con el fin de intercambiar servicios entre personas mayores que requieran compañía o ayuda con diferentes desafíos de la edad.

[Explorar](#)



COVID-19 y Telemedicina: La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) crearon una herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina en las Américas y España como respuesta a la crisis.

[Explorar](#)



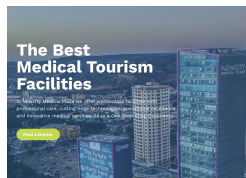
Agelab del MIT: Laboratorio de estudios sobre la vejez, sus implicaciones y cómo diseñar soluciones para esta etapa de la vida del Massachusetts Institute of Technology.

[Explorar](#)

Turismo médico en Tijuana, México



#economíadelaloveidad



Empresa dedicada a ofrecer opciones de **turismo médico personalizados para personas mayores** que se mezclan con opciones de ocio una vez terminan la parte hospitalaria de los procedimientos.

Explorar



Referentes

Acompañamiento para el uso de Tecnologías en Pandemia en Chile



#Covid-19



Programa piloto de educación en casa para **acortar la brecha digital y ayudar a la adaptación durante la crisis** de un grupo de personas mayores durante la pandemia del Covid-19.

Explorar



Japón - Seguro obligatorio para cuidado a largo plazo



#economíadelaloveidad

#políticapública



El gobierno japonés desarrolló un modelo de **seguro obligatorio** que comenzó a regir en el 2000 y que provee **beneficios de cuidado a largo plazo** para las personas mayores de 65 años.

Explorar



Viajes familiares - Butterfield & Robinson



#economíadelaloveidad



Agencia de viajes especializada en planear **experiencias para conectar personas mayores con hijos adultos**. Ofrece actividades personalizadas como clases de cocina y caminatas.

Explorar

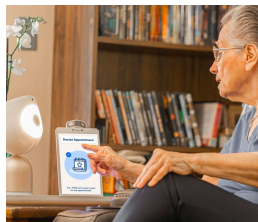


Ayudante de bienestar Robot ElliQ



#Covid-19

#economíadelaloveidad



Robot para personas mayores creado para solucionar la **crisis de soledad consecuencia del Covid-19**. Impulsa a los usuarios a mantenerse en contacto con sus familiares y amigos, mantener rutinas saludables y divertirse.

Explorar

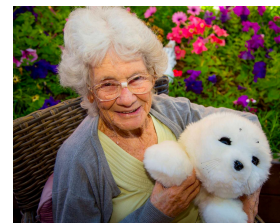


Robot para la ansiedad de los mayores La foca Paro



#Covid-19

#economíadelaloveidad



Único **robot terapéutico** que responde al tacto y el sonido. Aprobado para ser usado en el tratamiento de ansiedad en personas mayores, es el único de su tipo cubierto por los seguros de salud en E.E.U.U.

Explorar





Ya conociendo las **megatendencias o impulsores** y las manifestaciones de cada uno en relación con la experiencia financiera de las personas mayores, ahora veremos las **microtendencias** relacionadas con cada uno. Cada tendencia agrupa una serie de experiencias que tienen elementos en común ya sea porque responden a necesidades similares o resuelven un desafío usando métodos que se asemejan.

Cada tendencia está etiquetada como:

Preventiva

Muestra experiencias enfocadas en prevenir situaciones a futuro y promover el bienestar.

Reactiva

Muestra experiencias que solucionan un problema ya existente.

En cada tendencia seguro encontramos muchas más experiencias, sin embargo, escogí las más significativas porque conectan más claramente con problemáticas que hemos visto anteriormente.

MICROTENDENCIA

Hazlo fácil

Preventiva

Reactiva

La digitalización y el uso de nuevas tecnologías deben enfocarse en simplificar y adaptar las soluciones para mejorar la experiencia de las personas mayores de acuerdo a nuestro conocimiento y necesidades. **La eficiencia de los servicios y sistemas financieros deben darse como consecuencia de qué tan fácil nos es usar los distintos canales.** A continuación te muestro cómo las organizaciones y gobiernos han desplegado soluciones que se valen de diferentes métodos de acercamiento personal y tecnológico con el fin de garantizar la inclusión financiera de las personas mayores.



Imagen: Banco Shinhan, Reportaje Korea Bizwire, 2021.

Las experiencias deben adaptarse a nosotros, no nosotros a las experiencias.

Bendita Edad - Caixa Bank

España - La entidad bancaria es la primera entidad certificada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) como organización comprometida con las personas mayores gracias a una propuesta especializada y ajustada a necesidades específicas de la edad. Incluye mejora en los cajeros, gestores especializados y protocolos de operación prioritaria para las personas mayores.

Reactiva

Explorar



KB Kookmin Bank

Corea - Cadena de bancos que desarrolló un centro de servicio para mayores así como kioscos móviles encargados de visitar semanalmente las zonas con más población mayor de 65 años en Seúl con el único fin de proveer una experiencia diferencial que incluye el rediseño de los cajeros con estándares de usabilidad (facilidad, texto, contraste, lenguaje) y atención personalizada.

Reactiva

Explorar



SMS para incentivar el ahorro

Colombia - El BID en conjunto con Colpensiones desplegó una campaña como parte de su proyecto *Laboratorio de Ahorro para el Retiro* para incentivar el ahorro en trabajadores independientes a través de mensajes de texto programados con el objetivo de crear hábitos de ahorro a largo plazo que mitiguen la carencia pensional de este grupo en riesgo.

Preventiva

Explorar



MICROTENDENCIA

Hazme la vida fácil

Preventiva

Reactiva

Muchas de las experiencias financieras que son diseñadas especialmente para las personas mayores apuntan a ofrecer una serie de soluciones integradas que van más allá de los servicios típicos dándonos herramientas variadas. **Estos ecosistemas interbancarios son un gran ejemplo de colaboración que simplifican, amplían la inclusión y mejoran la seguridad integrando tecnologías y servicios.** La colaboración fortalece el desarrollo de soluciones inclusivas y nos permite sentirnos escuchados y protegidos.



Imagen: BankID, 2023

Las experiencias hoy deben ser multiservicio y facilitar aspectos dentro y fuera del plano digital.

BankID

Suecia - BankID es un sistema de identificación unificada para ser usada en ambientes digitales de manera fácil. En vez de crear usuarios e identidades en cada servicio financiero, se crea uno sólo que funciona transversalmente ya sea en el teléfono o una tablet. Es muy seguro porque ofrece distintos métodos de identificación biométrica según las características de la tecnología del dispositivo usado.

Preventiva



Explorar



Banco Santander - Senior

España - Por 9 euros al mes, el programa Santander Senior incluye una larga serie productos que complementan los servicios financieros como seguros, asistencia en el hogar, soporte tecnológico en persona, asistencia médica, entre otros. Además permite solicitar adelanto de pensión y ofrece ofertas exclusivas en diversas tiendas y comercios.

Preventiva

Reactiva

Explorar



Nuda Prop

Uruguay - Compañía de hipoteca inversa para personas mayores que ofrece opciones de compra ya sea ganando un porcentaje anual del costo total o recibiendo un pago vitalicio calculado según el precio de la propiedad. Al mismo tiempo, ofrece una oportunidad de compra de vivienda para personas más jóvenes que pueden adquirir las propiedades 30% más baratas con la única condición de hacer uso de las mismas en un momento determinado del futuro.

Preventiva

Explorar



MICROTENDENCIA

Desaceleración

Preventiva

Reactiva

Mi generación valora la conexión social y la empatía que se crea en la interacción con las personas en distintos momentos casuales y planeados. Además aprendimos la mayor parte de lo que sabemos en el aula y bajo la dirección de un experto en el tema. A continuación te muestro experiencias en las que **gobiernos y organizaciones se han salido del plano digital para abrirnos una puerta de entrada** creando herramientas y momentos adaptados a quiénes somos y cómo acostumbramos a hacer las cosas.



Imagen: Cyber-Seniors

A veces hay que retroceder un paso para impulsar un gran cambio.

OATS - Servicios de tecnología para personas mayores

E.E.U.U - OATS es un centro de educación digital patrocinado por la aseguradora AARP que en alianza con distintas entidades financieras y servicios de tecnología ofrece cursos presenciales personalizados en habilidades tecnológicas enfocadas en seguridad, manejo financiero y salud brindando habilidades que aseguran la inclusión de las personas mayores.

Preventiva

Explorar



Cyber-Seniors

Canadá - Creado en 2015 por estudiantes de colegio que mostraron cómo la gente joven podía actuar como mentores digitales de personas mayores a través de actividades y clases. Este ejercicio intergeneracional además funciona como un medio para mantener a las comunidades conectadas y comprometidas. Hoy funciona en diferentes provincias y ofrece múltiples servicios de soporte siendo el más popular una línea de teléfono de ayuda tecnológica manejada por voluntarios.

Preventiva

Reactiva

Explorar



Compi

Colombia - Servicio de acompañamiento para mayores que requieren de alguien más joven que los asista en distintas tareas puntuales dentro y fuera de sus casas. Desde acompañarlos a una cita médica, compartir en casa, ir por un café hasta prestar asesorías en tecnología para que resolver dudas o aprender a usar los dispositivos. El servicio se pide a través de WhatsApp y se contrata por horas.

Reactiva

Explorar



MICROTENDENCIA

Confianza compartida

Preventiva

Reactiva

Aunque hoy nos sintamos fuertes y queramos disfrutar del mundo usando el tiempo que antes no teníamos, la verdad es que en algún momento necesitaremos ayuda para mantener nuestra independencia y proteger las finanzas y asuntos legales. Entre documentos importantes, servicios financieros y cuentas que pagar mes a mes, las responsabilidades se pueden convertir en una carga cuando nuestra salud ya no es la misma. **Encontrar soluciones que permitan a nuestros seres queridos mantener cierto control es una manera de afrontar el presente y prepararse para el futuro.**



Imagen: True Link Financial

Confiamos en experiencias que nos hagan menos vulnerables hoy y mañana.

Kalgera

Reino Unido - Servicio de seguimiento que a través de machine learning analiza los movimientos financieros de una persona para encontrar vulnerabilidades y posibilidades de fraude. En este caso, la persona mayor, al instalar el servicio, designa a una persona de confianza quien tendrá la capacidad de seguir los movimientos financieros sin intervenir y recibir las alertas al mismo tiempo que el usuario.

Preventiva

Reactiva

Explorar



True Link Financial

E.E.U.U. - Servicio financiero que ofrece una tarjeta Visa recargable para ser usada por personas mayores vulnerables por diferentes razones pero en particular por sufrir de pérdida de memoria. La tarjeta la adquiere una persona de confianza con acceso a las finanzas de la persona vulnerable. Esta le permite hacer un seguimiento de los movimientos financieros, determinar en qué tipo de servicios y productos puede usarla y fijar montos.

Reactiva

Explorar



Ever Safe

E.E.U.U. - Servicio financiero que se describe como "segundo par de ojos". La aplicación hace un seguimiento de los movimientos financieros en línea y en tiendas para prevenir fraude, robo de identidad e incumplimiento de obligaciones. Permite a un familiar o cuidador ver los movimientos de la persona y sus bienes de manera transversal al monitorear múltiples cuentas e instituciones incluyendo centrales de riesgo. Envía alertas cuando hay anomalías o retrasos en pagos.

Preventiva

Reactiva

Explorar



MICROTENDENCIA

Aceleración inclusiva

Reactiva

La experiencia financiera de nosotras las personas mayores, no sólo está ligada a factores como la educación financiera y el acceso a tecnología. Hay barreras diferentes que enfrentamos ya sea porque nuestras capacidades físicas hacen difícil que utilicemos las herramientas existentes hoy o porque el sistema financiero nos considera invisibles bajo los actuales parámetros de aprobación y riesgo. Afortunadamente, **los avances tecnológicos están abriendo puerta para que la experiencia al alcance de todos sea una realidad y la experiencia de los servicios financieros se adapte a las distintas realidades de personas como yo.**

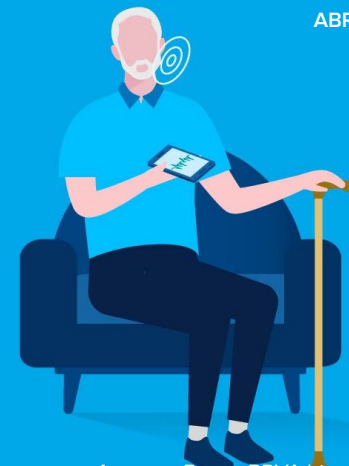


Imagen: Banco BBVA biometría de voz, 2021

La tecnología está ahí para mostrarnos nuevos caminos de inclusión.

BBVA - Biometría de voz

España - Desde el 2021 BBVA implementó nuevas maneras de identificación biométrica segura a través de la voz que expandirán a diferentes experiencias digitales y presenciales en los próximos años. Esta implementación está inspirada sobre todo en personas mayores cuyas habilidades digitales y físicas son limitantes. Hoy permite cobrar la pensión sin desplazarse, hacer identificación y certificación de la supervivencia por teléfono.

Reactiva

Explorar



Zest - Inteligencia Artificial

E.E.U.U - Zest es una compañía que desarrolla tecnología basada en inteligencia artificial con el fin de lograr un ambiente más equitativo en el ecosistema bancario. A través de sus herramientas, los bancos e instituciones financieras pueden realizar un análisis de riesgo mucho más detallado que permite la inclusión de personas que antes eran invisibles para el sistema bancario por no contar con el historial requerido por las instituciones para la apertura de servicios.

Reactiva

Explorar



HBR Group

República Dominicana - Pensando en las necesidades de las personas mayores, el banco modificó su aplicación digital y creó una versión "fácil" con una interfaz más accesible, reorganización de los servicios y autenticación a través de reconocimiento facial y de voz. También permite retroalimentación por voz para completar transacciones y menos pasos que la app tradicional. Además ofrece la posibilidad de activar contrastes de colores y parpadeos de luz para los clientes con deficiencia visual y auditiva.

Reactiva

Explorar



MICROTENDENCIA**Vulnerabilidad: de la práctica a la normativa**

Preventiva

Reactiva

Aunque sea difícil de aceptar, con el paso del tiempo vamos enfrentando situaciones que cada vez se vuelven más comunes en la vejez: la soledad, dificultades en la movilidad y la vulnerabilidad que trae el enfrentar tecnologías y servicios que no son habituales para nosotras las personas mayores. Esta realidad global ha sido abordada a nivel gubernamental en diferentes países y **ha impulsado la creación de leyes, políticas y campañas que han cambiado la manera en que las instituciones, incluyendo las financieras, actúan frente a las personas mayores y su cambiante realidad.**



Imagen: Campaña para acabar la soledad

Las experiencias pueden tomar forma desde la normativa.**Campaña contra la soledad de los adultos mayores**

Países Bajos - La soledad crónica es una condición que afecta a personas de todas las edades pero en particular a las personas mayores. Las consecuencias de salud física y mental así como el impacto económico que esto ha traído impulsó al gobierno a crear una campaña en la que a través de actividades, servicios y colaboración se desarrollan iniciativas de sociabilización, normativas y políticas para atacar este problema.

Preventiva

Reactiva

Explorar**Oregon Bankers Association - Toolkit de prevención de la explotación financiera en mayores**

E.E.U.U - Desde 1995 esta asociación de banqueros viene desarrollando un toolkit para que otras instituciones financieras desarrollen tácticas contra la explotación financiera de las personas mayores. El toolkit incluye formas, manuales de entrenamiento, protocolo de denuncia y otros recursos replicados ampliamente en distintos estados e instituciones del país.

Preventiva

Explorar**Fundación Cohousing - Senior Cohousing**

Chile - Con el fin de mantener la independencia, agencia y bienestar de las personas mayores, el modelo accesible de vivienda compartida para personas mayores ofrece una alternativa en la que los residentes aseguran vivir en comunidad pero sin perder su independencia y capacidad de toma de decisiones. Este modelo, popular en Europa y Estados Unidos se hace posible en Chile como parte de un proyecto desarrollado entre la academia, el estado chileno y la empresa privada.

Reactiva

Explorar

MICROTENDENCIA

Respuestas a la medida

Preventiva

Reactiva

La protección y bienestar de nosotras las personas mayores no sólo es una obligación de los gobiernos sino una necesidad. **Garantizar el bienestar de las personas mayores hace parte de la política financiera y de planeación a largo plazo.** Asuntos como la inclusión y educación financiera y digital se enmarcan en normativas e iniciativas alrededor de la protección y bienestar de las personas mayores y el acercamiento estatal a nuestro grupo etario. A continuación te muestro algunas iniciativas interesantes.



Imagen: Seniors Go Digital

Lo público al servicio directo de las personas y sus necesidades.

Seniors Go Digital

Singapur - Iniciativa del gobierno de Singapur que conecta a personas jóvenes con personas mayores para ayudarles a mejorar sus habilidades digitales a través de sesiones personalizadas o en pequeños grupos. Se enfoca en tres temas: comunicaciones, servicios en línea del gobierno y aplicaciones de bienestar, y pagos y banca digital. Al mismo tiempo, el programa ofrece colaboraciones con la empresa privada para acceder a tecnología y planes de internet y celular a menor costo.

Preventiva

Explorar



Burokratt

Estonia - El gobierno de Estonia busca centralizar el acceso a la información y servicios gubernamentales través de un sistema que además de unificar, asegure la accesibilidad para todas las personas, en particular para las mayores. Para esto, implementa un sistema de asistente virtual cuyo objetivo es solucionar todas las necesidades de información sobre los servicios del estado en una sola sesión en la que se interactúa a través de comandos de voz.

Reactiva

Explorar



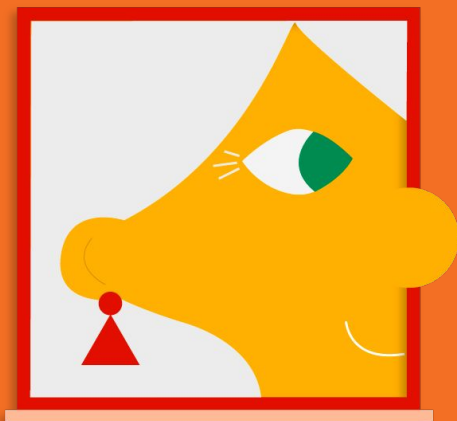
Finanzas para todos

España - Programa del gobierno español en compañía del sector privado que busca cultivar la cultura y educación financiera en todos los segmentos de la población. Además de cursos y herramientas de aprendizaje, el programa desarrolló un código de buenas prácticas en educación financiera al tiempo que se enmarca en la normativa y objetivos europeos. A largo plazo busca que todos los ciudadanos tomen decisiones informadas sobre sus finanzas y bienestar financiero.

Preventiva

Explorar





Aprendizajes

La observación de tendencias me ayuda a ver cómo el mercado percibe mi manera de vivir, de lo aprendido puedo concluir:

Aunque la necesidad de inclusión y el deseo de diseñar experiencias que se adapten a las necesidades de las personas mayores es evidente, **algunos servicios dirigen los productos a nuestros familiares y cuidadores quitándonos agencia** y perpetuando una imagen de una vejez en la que la dependencia es la única opción.

Muchas de las experiencias diseñadas para las personas mayores **requieren una base de conocimiento financiero y digital** que no permite el acceso de muchos de mis coetáneos.

Algunas de las experiencias observadas parecen interesantes, sin embargo **no es claro si siguen vigentes** (muchas nacieron como respuesta a la crisis del COVID-19) y el impacto que lograron.

En el caso de algunas de las experiencias diseñadas para las personas mayores es difícil entender **cómo se acercan a mi grupo etario**. Las descripciones disponibles son muy generales y en algunos casos se hacen en tercera persona haciéndome pensar que **alguien más las debe adquirir para mí**.

05

A photograph of four diverse elderly women smiling and laughing together outdoors. They are wearing colorful scarves and jackets. The woman on the far left has dark curly hair and glasses. The woman next to her wears an orange headscarf and a patterned scarf. The woman in the center has white curly hair and glasses. The woman on the far right has white hair and glasses. A green banner with the word 'Conclusiones' is overlaid on the image.

Conclusiones

A partir de nuestra caracterización, el entendimiento de las políticas públicas que nos dan protección, la escucha de nuestros retos y la inspiración con las tendencias, esperamos que te hayamos abierto la puerta a nuestra diversidad como personas mayores. Somos un grupo con distintas realidades voces, colores y formas de pensar que está atravesando por cambios biológicos, económicos y sociales; que dependiendo de nuestro contexto suponen un reto o no.

El aumento de la expectativa y calidad de vida de la población en general, nos ha permitido resaltar la necesidad de promover un envejecimiento activo donde las personas mayores seamos partícipes de los cambios, aprovechando nuestra experiencia, conocimiento y ganas de seguir aportando a la sociedad, sin que la edad sea una barrera. Prueba de esto es que hoy muchas personas mayores lideramos emprendimientos, que no solo son una fuente de recursos para nosotros, sino que generamos empleo y oportunidades para otras personas sin importar la edad.

No obstante, mantenernos activos no siempre es fácil, nos enfrentamos a retos que afectan nuestra experiencia a acceso y uso a los servicios financieros. Así pues, hay personas que creen que al ser mayores ya no tenemos capacidad de trabajar, ni podemos generar ingresos o dejamos de ser sujetos de consumo, viéndonos como un segmento poco atractivos para generar productos y servicios centrados en nuestras necesidades, muchas veces discriminándonos por nuestra edad (edadismo).

Además, cuando ya tenemos acceso a los servicios y productos, nos enfrentamos a que las soluciones disponibles no piensan en nuestras necesidades puntuales y características, por el contrario muchas organizaciones sacan soluciones estándar, cada vez más digitales, perdiendo el contacto humano y obligándonos a llegar a este mundo digital sin acompañamiento, lo que nos hacen aún más vulnerables al fraude y maltrato financiero.

Ante estas situaciones y gracias a nuestra mayor conciencia que hemos generado con nuestra participación activa, hemos logrado que las instituciones a nivel internacional y local se muevan para proteger nuestros derechos y velar por nuestros intereses. Creando un marco normativo que cada vez más nos protege y reconoce nuestra diversidad y nuestros derechos, haciendo parte activa de nuestra protección al Estado, nuestras familias, nosotros mismos y a las organizaciones de la sociedad, incluidas las entidades financieras.

Así mismo, el mercado ha venido respondiendo a los cambios estructurales y normativos por lo que cada vez más es posible encontrar productos y servicios enfocados en personas como nosotros, promoviendo el hacerlo fácil, la desaceleración de lo digital, generando confianza compartida, acelerando la inclusión financiera y generando respuestas a nuestra medida.

De igual manera, hay una razón por la que somos tres mujeres en compañía de Alberto. Estudiar la realidad de otras personas mayores nos llevó a ponernos los lentes de enfoque de género. Tanto Antonia, Gladys y Constanza hemos sido testigos de las implicaciones laborales que surgen a raíz de las brechas de educación, nos falta autoconfianza y un sistema que impulse nuestro potencial.

Para plantear soluciones enfocadas en nuestras necesidades es necesario profundizar sobre el conocimiento que se tiene sobre las personas mayores, entendiendo nuestra diversidad. Hoy en día, los datos hablan de nosotros como un solo grupo, los mayores de 60, pero no reflejan nuestras diferencias a lo largo de nuestro envejecimiento, nuestras diferencias por género y nuestros estilos de vida. La forma en que se agregan estos datos sobre nosotros hacen que muchas veces las instituciones no sepan cuáles son nuestras dificultades, no conozcan los canales que preferimos o los productos y servicios que esperamos, por lo que les es más difícil generar ofertas específicas para nosotros.

De esta manera, necesitamos de organizaciones y entidades financieras que nos escuchen, entiendan nuestras diferencias, fomenten nuestros emprendimientos y trabajen juntos para cerrar las brechas que para muchos resultan en una situación de maltrato financiero. **Esperamos que las personas mayores estemos en el centro de las acciones dirigidas a nosotras.**



Esta es la primera puerta que abrimos para construir un mundo sin barreras

Empezar a entender nuestra realidad te da insumos para conectarte con nuestro contexto, necesidades e intereses. A partir de este análisis identificamos tres oportunidades clave para todos aquellos que quieran desarrollar productos y servicios más cercanos.

Oportunidades clave



Apoyémonos de la tecnología para promover bienestar

Hay muchas oportunidades de inclusión financiera y mejora de las experiencias actuales a partir del uso de tecnologías que ayuden a crear un **ecosistema de confianza, inclusión y seguridad** en general, pero en particular para las personas mayores.



Fortalezcamos el relacionamiento cercano como una ventaja

Muchas de las experiencias para que personas mayores seamos partícipes activas del sistema financiero pueden empezar por la **simplificación en la manera en cómo son introducidos a nuestras vidas** y el apalancarse en nuestras habilidades y experiencias sociales.



Desarrollemos una red de organizaciones para co-generar valor

Hay una gran oportunidad en la colaboración como valor fundamental en la creación de nuevas experiencias. Gracias a la colaboración se logra crear **experiencias integrales que permiten actuar para la prevención y la reacción.**



Sé parte de las personas que ya
están abriendo puertas hacia
#UnMundoSinBarreras

06

An elderly woman with short grey hair and round glasses is sitting in a library, reading a green book. She is wearing a blue and white striped shirt. Her right hand is raised to her forehead, adjusting her glasses. The background is filled with bookshelves. A large orange banner with the word 'Bibliografía' is overlaid on the image.

Bibliografía

A

- 101IdeasCo. (s.f.) Consejeros Senior. <https://www.101ideas.co/consejeros-senior>
- Age-Well, Canada's technology and aging network. (s. f.). Welcome to AGE-WELL. <https://agewell-nce.ca/>
- America Digital. (2021, 9 de marzo). Conoce a Bon y Pon: la adorable pareja de abuelitos japoneses que son íconos de estilo. <https://www.americadigital.com/belleza/moda/conoce-a-bon-y-pon-la-adorable-pareja-de-abuelitos-japoneses-que-son-iconos-de-estilo-141484>
- Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido. (2017). Envejecimiento de la población y servicios financieros. <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-31.pdf>
- Asobancaria. (2021). Comunicado de prensa 75 - Arrancó el 14 Congreso de Prevención del fraude y seguridad de Asobancaria. <https://www.asobancaria.com/2021/09/30/comunicado-de-prensa-75-arranco-el-14-congreso-de-prevencion-del-fraude-y-seguridad-de-asobancaria/>
- Asobancaria. (2019). Desafíos del riesgo cibernético en el sector financiero para Colombia y América Latina. https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/20191010-asobancaria-OEA_min.pdf
- American Association of Retired Persons (2022, 1 de agosto de 2023). Why older LGBTQ Adults may be more vulnerable to fraud. <https://www.aarp.org/money/scams-fraud/info-2022/lgbtq-adults-vulnerable-to-fraud.html?intcmp=AE-MO-N-TOENG-TOGL>
- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (2021). Boletín Adulto Mayor https://www.asocajas.org.co/wp-content/uploads/2023/04/DOCUMENTO-ADULTO-MAYOR_OP.pdf
-

B

- Baeza, C. (2021, 18 de agosto). La biometría de voz ya permite que las personas mayores den fe de vida por teléfono. BBVA. https://www.bbva.com/es/la-biometria-de-voz-ya-permite-que-las-personas-mayores-den-fe-de-vida-por-telefono/?_gl=1*196zez4*_ga*MTQ1NzMDNzk1OC4xNjcwMDM0ODQy*_ga_915V905T16*MTY4MDAzNDQ4M4xLiEUMTY4MDAzNDk2Mv40MS4wLiA
- Perez, A. (2023). [Nota de prensa]. ¿Cómo se sienten los consumidores de Colombia respecto al mundo de hoy? <https://www.bain.com/es/insights/consumidores-colombia-consumer-pulse/>
- Banca de oportunidades & Superintendencia financiera de Colombia. (2022). Reporte de inclusión financiera. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-07/RIF2022%2018072023.pdf>
- Banco FIE. (s. f.). Banco FIE: Banco con ojos de mujer. <https://www.bancofie.com.bo/plataformas/marca-magenta>
- Banco Interamericano de Desarrollo - Social Digital. (2020, 6 de septiembre). Pequeños empujones para el ahorro: la experiencia de una campaña de SMS en Colombia | SOCIAL DIGITAL. <https://socialdigital.iadb.org/es/node/9484>
- Banco Santander, S.A. (s. f.) Santander Senior. <https://www.bancosantander.es/particulares/santander-senior>
- Banco Santander, S.A. (2022). Nota de prensa. <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/notas-de-prensa/2022/03/np-2022-03-01-banco-santander-superara-su-objetivo-de-empoderar-financieramente-a-10-millones-de-personas-para-2025.pdf>
- Bank ID. (s. f.) About Us. <https://www.bankid.com/en/privat/om-bankid>
- BBC. (s. f.). 100 Years Life. BBC News.
- Be My Eyes. (s.f.) About. <https://www.bemyeyes.com/>

B

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2023). Brecha digital e inclusión. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/34246/1/Minuta_46_2023_Brecha_Digital_e_Inclusion_rev.pdf
- Bhattarai, A. (2023, 14 de junio). There's a widening spending gap between retirees and younger adults. The Washington Post. <https://www.washingtonpost.com/business/2023/06/14/generation-spending-gap-baby-boomers-millennials/>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2017, 23 de noviembre). Asia Pacífico | Observatorio Parlamentario. La política de Nueva Zelanda que aprovecha la experiencia de sus adultos mayores. <https://www.bcn.cl/observatorio/asiapacifico/noticias/politica-nueva-zelanda-experiencia-adultos-mayores>
- Butterfield & Robinson. (s. f.). Young Adult Departures. Share the joy of travel with the family. <https://www.butterfield.com/ways-to-go/young-adult-departures>

C

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Gobierno del Distrito Federal de México. (2015). Acceso de las personas mayores al crédito Pensión Alimentaria y derechos conexos en la Ciudad de México. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/38530/S1500613_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2004). Estrategia regional de implementación para América Latina y el Caribe del plan de acción internacional de Madrid sobre el envejecimiento. Conferencia Regional sobre el envejecimiento. Santiago de Chile. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2786/1/S2004002_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2007). Declaración de Brasilia. Segunda conferencia regional sobre el envejecimiento. Brasilia. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21505/S2007591_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2012). Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21534/1/S2012896_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017). Las personas mayores y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: oportunidades y desafíos. <https://www.cepal.org/es/enfoques/personas-mayores-la-agenda-2030-desarrollo-sostenible-oportunidades-desafios>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). Visión multidisciplinaria de los derechos humanos de las personas mayores. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47835/S2200283_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010). Impacto social y económica del analfabetismo: modelo de análisis y estudio piloto. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3747-impacto-social-economico-analfabetismo-modelo-analisis-estudio-piloto>
- Caixa Bank S.A; Caixa Bank Seniors. (s. f.). Bendita Edad. <https://www.caixabank.es/particular/caixabank-seniors/bendita-edad.html#>



- Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Gobierno del Distrito Federal de México. (2015). Acceso de las personas mayores al crédito Pensión Alimentaria y derechos conexos en la Ciudad de México. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/38530/S1500613_es.pdf
- Curcio, L. & Payán, C. & Jiménez, A. & Gómez, F. (2019). Maltrato en adultos mayores colombianos y su asociación con condiciones socioeconómicas y funcionalidad. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-95342019000200077&lng=es&tlng=es
- Consejo Nacional sobre el envejecimiento de Estados Unidos (2017, 6 de agosto). Dementia and Alzheimer's Disease 101: The Difference and Why it Matters. <https://www.ncoa.org/article/dementia-and-alzheimers-disease-difference-why-matters>
- Comisión nacional de derechos humanos de México [CNDH] (2018) Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores de los Estados Unidos Mexicanos. https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/programas/ninez_familia/material/ley-derechos-adultos-mayores.pdf
- Centro de información oficial [IMPO] (9 de agosto de 2023))Ley N° 19.430 de 2016 (arts. 6, 7 y 12 de la Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores) Uruguay. <https://www.impo.com.uy/personasmayores/#:~:text=Por%20Ley%20se%20aprob%C3%B3%20la,vida%20plena%2C%20independiente%20y%20aut%C3%B3noma.>
- Comisionado para la Igualdad en Serbia (s.f. consultada 9 de agosto de 2023) Leyes contra la discriminación <https://ravnopravnost.gov.rs/>
- Campaign to End Loneliness. (s. f.). Research, Policy, and Practice. <https://www.campaigntoendloneliness.org/research-policy-and-practice/>
- Colpensiones & Universidad Javeriana. (2022) Revolución Silver. https://www.colpensiones.gov.co/info/rpm/media/Flash_Report_Estudio_Silvereconomia.pdf
- Código de Procedimiento Penal [CPP]. Ley 906 de 2004. 31 de agosto de 2004 (Colombia).

D

- Dao Insights. (2020, 3 de diciembre). JD unveils first 5G smartphone for China's elderly. <https://daoinsights.com/news/jd-unveils-first-5g-smartphone-for-chinas-elderly/>
- Dunn, L. (2021, 13 diciembre). My Beauty Rules: Luisa Dunn. The Gold Edition. <https://sheerluxe.com/my-beauty-rules-luisa-dunn>
- Data 8 & Menopausia & Opinion Box & Pontes. (2022). Tsunami LATAM. <https://materiais.hype50mais.com.br/tsunami-latam>
- Deezen & Etherington, R. (2012). Nota de prensa. <https://www.deezen.com/2012/05/16/no-country-for-old-men-by-lanzavecchia-wai/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2021). Adulto mayor en Colombia. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/presentacion-caracteristicas-generales-adulto-mayor-en-colombia.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística & Fundación Saldarriaga Concha (2021). Personas mayores en Colombia. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/nov-2021-nota-estadistica-personas-mayores-en-colombia.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2021). Encuesta nacional de uso del tiempo <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/encuesta-nacional-del-uso-del-tiempo-enut#:~:text=En%202020%2D2021%2C%20a%20nivel,horas%206%20minutos%20en%20promedio>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2021). Pobreza monetaria: Caracterización de la población adulta mayor. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2020/Pobreza-monetaria-caracterizacion-poblacion-adulta-mayor-2019-2020.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2017). Encuesta nacional de presupuesto a los hogares <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/encuesta-nacional-de-presupuestos-de-los-hogares-enph>
- Decreto 681 de 2022 [Presidencia de la República de Colombia] Por medio del cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 2 de la Parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022 - 2031 (Mayo 2 de 2022) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=158706#:~:text=Cr%C3%A9ase%20el%20Consejo%20Nacional%20de,Nacional%20de%20Envejecimiento%20y%20Vejez.>
- Decreto 163 de 2021 [Presidencia de la República de Colombia] Por el cual se crea el Consejo Nacional de Personas Mayores y se dictan otras disposiciones (Febrero 16 de 2021) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=158706#:~:text=Cr%C3%A9ase%20el%20Consejo%20Nacional%20de,Nacional%20de%20Envejecimiento%20y%20Vejez.>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2021). Proyecciones demográficas https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/presentacion-Proyecciones-Demograficas_baseCNPV-2018_mar21.pdf

E

- EverSafe. (s. f.). It's Your Money... Let's Keep It That Way.
<https://www.eversafe.com/home-21/>
- Economía3 & Gracia, J. (2023). Nota de prensa.
<https://economia3.com/2023/04/11/558823-la-digitalizacion-de-los-mayores-clave-p-ara-su-emancipacion/>
- El Espectador (2021) La “rebelión de las canas”, a estudio en la Corte Constitucional.
<https://www.elespectador.com/judicial/la-rebelion-de-las-canas-a-estudio-en-la-corte-constitucional-article/>

F

- Fajardo, E; Córdoba, L; Enciso, J. (2016) Calidad de vida en adultos mayores: Reflexiones sobre el contexto colombiano desde el modelo Schalock y verdugo. Revista comunidad y salud. <http://ve.scielo.org/pdf/cs/v14n2/art05.pdf>
- Fundación Cohousing. Chile. (s. f.). ¿Qué es el senior cohousing? <https://www.fundacioncohousing.cl/>
- Fundación Saldarriaga Concha, Fedesarrollo, PROESA y DANE. (2023). Misión Colombia Envejece - Una Investigación Viva.
<https://www.saldarriagaconcha.org/mision-colombia-envejece-una-investigacion-viva/#.:text=Colombia%20est%C3%A1%20envejeciendo.,tiempo%20y%20est%C3%A1n%20m%C3%A1s%20solas.>
- Fundación Saldarriaga Concha y Casa Editorial el Tiempo. (30 de Marzo de 2023). Misión Colombia Envejece - Una Investigación Viva.
- Fundação dom cabral. (s.f.). Sobre a FDC.
<https://www.fdc.org.br/sobrefdc>
- Fundación Saldarriaga Concha. (2023, 20 de julio). Nota de prensa: Protección económica para la vejez en Colombia
<https://www.saldarriagaconcha.org/proteccion-economica-para-la-vejez-en-colombia/>
- France 24 (2022) “Soy mayor, no idiota”: campaña contra la exclusión financiera de adultos mayores en España.
<https://www.france24.com/es/programas/econom%C3%ADa/20220209-campa%C3%B1a-exclusi%C3%B3n-financiera-adultos-mayores>
- Fincomercio (2022) [Nota de prensa]Perfil de crédito de pensionados colombianos estratos 1,2,3.
<https://www.fincomercio.com/noticias-y-prensa/perfil-de-credito-de-pensionados-colombianos-estratos-12-y-3>
-

G

- Gobierno de Canadá. (2023, 3 de agosto). Get Cyber Safe. Learn how to stay safe online - Search all resources. <https://www.getcybersafe.gc.ca/en>
- Gobierno de España. Plan de educación financiera. (s. f.). Finanzas para todos. <https://www.finanzasparatodos.es/>
- GolemDistribucion (2014). SIEMPRE ALICE Trailer subtulado en español. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=XpWyXkY71zg>
- Gonzáles, N. (s. f.). Acompañamiento a Adultas Mayores para el uso de Tecnologías en Pandemia. Programa Aprendizaje y Ciudadanía. Universidad Diego Portales, Chile. <https://aprendizajeyciudadania.udp.cl/acompanamiento-a-adultas-mayores-para-el-uso-de-tecnologias-en-pandemia/>

H

- HBR Group. (s. f.). HBR Group. <http://www.hbrgroup.com.do/index.html>
- Help Launcher. (s.f.) Playstore. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.primuxtech.launcher&hl=es>
- Huechan, S. y Guzmán, J. (1996) Seguridad económica y pobreza en la vejez: Tensiones, expresiones y desafíos. Notas de población. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12824/np83099125_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Health New Zeland. (9 de agosto de 2023) Healthy Ageing Strategy: update. <https://www.tewhaturora.govt.nz/for-the-health-sector/specific-life-stage-health-information/health-of-older-people/healthy-ageing-strategy-update/#:~:text=The%20Healthy%20Ageing%20Strategy%27s%20key.and%20recovery%20from%20acute%20episodes>
- Huechan, S. & Guzmán, J.. (1996) Seguridad económica y pobreza en la vejez. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12824/np83099125_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

I

- Infocomm Media Development Authority, Government of Singapore. (s. f.) Seniors Go Digital. <https://www.imda.gov.sg/en/Services/GoDigital/>
- Instituto de Género y promoción de igualdad. (2021). Accesibilidad digital para adultos mayores. https://www.defensorcordoba.org.ar/archivos/noticias/2023-1-16-13.20.56.693_NoticiaArchivo_ACCESIBILIDAD_DIGITAL_PARA_PERSONAS_MAYORES__PORTALES_BANCARIOS_DEFEN_1.pdf
- Intuition Robotics. (2022). Introducing ElliQ. The sidekick for healthier, happier aging. <https://elliq.com/>
- Instituto de investigaciones Gino Germani & Lago, S. (2021). Políticas públicas e inclusión digital. <https://www.teseopress.com/politicaspublicaseinclusiondigital/chapter/brecha-digital-inclusion-y-apropiacion-de-tecnologias-un-breve-recorrido-por-sus-diferentes-conceptualizaciones/>

J

- JHPN Japan Health Policy Now. (s. f.). Long-term Care Insurance. <https://japanhpn.org/en/longtermcare/>
- Johnson, S. 2023. *A Good Witch*. <https://www.agoodwitchofficial.com/>
- Jones Road. (s. f.). Our Story. <https://jonesroadbeauty.com/pages/about>
- Jung, A; Annibale, B. (2010, abril 4). Grameen America & Citi: Scaling Financial Resilience for Women. Citi Group. <https://www.citigroup.com/global/news/perspective/2019/grameen-america-amp-citi-scaling-financial-resilience-for-women>
- JubiLab Chile (s.f., 7 de agosto de 2023) Página de facebook. https://www.facebook.com/jubilab/?locale=es_LA

K

- Kalgera Limited. (s. f.). Harness next-generation AI to identify Vulnerable Customers. <https://www.kalgera.com/>

●

L

- Lodge, E. (2018). Paro the robotic seal provides unconditional love for aged care residents. ABC Wide Bay. <https://www.abc.net.au/news/2018-07-16/paro-the-robotic-seal-brings-comfort-to-aged-care-residents/9947946>
- Lucid. (s. f.). Tran sforming music into medicine. <https://www.lucidtherapeutics.com/>
- Luther Burbank Savings. (s. f.). Safe Banking for Seniors. <https://www.lutherburbanksavings.com/resources/safe-banking-for-seniors/>
- La República. (2023, 20 de julio). [Nota de prensa]. Colombia está entre los países en los que menos se confía en los bancos en la región. <https://www.larepublica.co/finanzas/confian-los-colombianos-en-los-bancos-el-porcentaje-es-menor-que-en-otros-paises-de-la-region-3606148>
- La República. (2019, 20 de julio). [Nota de prensa]. Más de 90% de los pensionados en Colombia tiene un producto de ahorro. <https://www.larepublica.co/finanzas/mas-de-90-de-los-pensionados-en-colombia-tiene-un-producto-de-ahorro-2903104>
- Longevity Card. (s.f.) Personal. <https://www.longevity.com/longevity/>
- Ley 271 de 1996. [Congreso de la República de Colombia] por la cual se establece el Día Nacional de las Personas de la Tercera Edad y del Pensionado. (Marzo 7 de 1996) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=314#:~:text=Art%C3%ADculo%201,%20agosto%20de%20cada%20a%C3%B1o.>
- Ley 700 de 2001. [Congreso de la República de Colombia] Por medio de la cual se dictan medidas tendientes a mejorar las condiciones de vida de los pensionados y se dictan otras disposiciones. (Noviembre 7 de 2001) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4453>

L

- Ley 952 de 2005. [Congreso de la República de Colombia] por medio de la cual se modifica el artículo 2° de la Ley 700 de 2001 y se dictan otras disposiciones. (Abril 4 de 2005)
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16172>
- Ley 1171 de 2007. [Congreso de la República de Colombia] Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores (Diciembre 7 de 2007)
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=27907#:~:text=Las%20personas%20mayores%20de%2062%20a%C3%B1os%2C%20gozar%C3%A1n%20de%20un%20descuento,Naci%C3%B3n%20o%20las%20entidades%20territoriales.>
- Ley 1251 de 2008. [Congreso de la República de Colombia] Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores (Noviembre 27 de 2008) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33964>
- Ley 1276 de 2009. [Congreso de la República de Colombia] A través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida. (Enero 5 de 2009)
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34495#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,mejorar%20su%20calidad%20de%20vida.>
- Ley 2040 de 2020. [Congreso de la República de Colombia] Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones. (Julio 27 de 2020)
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=137231#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,saludable%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20colombiana.>

M

- Martín, X; Vivanco, F; Okumura, M; Herrera, D; Gallagher, T; Peláez, P; Navajas, S. (2020, noviembre). Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera. Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://publications.iadb.org/es/finanzas-plateadas-zona-de-no-exclusion-financiera>
- Martínez, C; Perez De Ross A. (2023, 9 de marzo). Bain Webinar: Consumer Pulse LATAM 2023. Bain & Company.
<https://www.bain.com/es/insights/webinar-consumer-pulse-latam-2023/>
- Mayor Vida S.A.S. (2020). Emprende Mayor.
<https://mayorvida.com/emprendimiento-social-emprende-mayor/>
- Ministerio de Desarrollo Social de Nueva Zelanda.. (s.f). About the office of seniors. <https://officeforseniors.govt.nz/about-us/>
- Ministerio de Salud. (2018). Cartilla sobre buen trato a las personas adultas mayores.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/cartilla-buen-trato-adultos-mayores.pdf>
- Ministerio del Interior. (2016). Guía de enfoque diferencial personas mayores.
https://issuu.com/grupodearticulacioninternasparalapo/docs/6_lineamientos_enfoque_diferencial__99de39db09a652?utm_medium=referral&utm_source=www.mininterior.gov.co
- Massachusetts Institute of Technology. (2021). MIT AgeLab. <https://agelab.mit.edu/>
- MyndVR. (s. f.). Enhancing Life in Senior Living Communities.
<https://www.myndvr.com/senior-living>
- Ministerio de Salud (2015) Política Colombiana de Envejecimiento Humano y Vejez (2015 - 2024).
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Pol%C3%ADtica-colombiana-envejecimiento-humano-vejez-2015-2024.pdf>
- Ministerio de Salud (2020) Boletines Poblacionales: Personas adultas mayores de 60 años.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/280920-boletines-poblacionales-adulto-mayorl-2020.pdf>
- Ministerio de Salud (2020) Boletines Poblacionales: Personas con discapacidad
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidadl-2020.pdf>

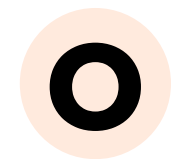
M

- Ministerio de Salud de Brasil (2003) Protocolo do Idoso de la República Federativa de Brasil.
https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estatuto_idoso_3edicao.pdf
- Ministerio Federal de Familia, Tercera Edad, Mujeres y Juventud (s. f. consultado 9 de agosto de 2023) Digitaler engel.
<https://www.digitaler-engel.org/>
- Ministerio Federal de Familia, Tercera Edad, Mujeres y Juventud (s. f. consultado 9 de agosto de 2023) KI für ein gutes Altern.
<https://ki-und-alter.de/>
- Ministerio Federal de Familia, Tercera Edad, Mujeres y Juventud (s. f. consultado 9 de agosto de 2023) Wissens Durstig.
<https://www.wissensdurstig.de/>
- Ministerio de Salud (2018) Sala situacional de la población adulta mayor.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-envejecimiento-2018.pdf>
- Ministerio de Sanidad, política social e igualdad de España. (2011). Libro blanco de envejecimiento activo. Gobierno de España.
<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/imsero-libroblancoenvejecimientoactivo-01.pdf>

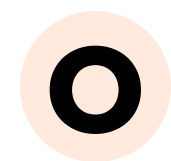
N

- Netflix Latinoamérica. (2021). Descuida, yo te cuido | Tráiler oficial | Netflix. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=gnCsdrWzrxI>
- NudaProp. (s. f.). Tu casa te ayuda a vivir mejor.
<https://nudaprop.com/>

- OATS, Old Adults Technology Services from AARP. (s. f.). Senior Planet Programs. <https://oats.org/senior-planet-from-aarp/>
- Obe, M. (2020, 1 de enero). Aging Japan: Banks turn to technology to tackle looming demographic crisis. Nikkei Asia. <https://asia.nikkei.com/Spotlight/The-Big-Story/Aging-Japan-Banks-turn-to-technology-to-tackle-looming-demographic-crisis>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy. www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfe2020internationalfinancialliteracysurveyreport.htm
- Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, Banco Interamericano de Desarrollo. (2020, julio). COVID-19 Y TELEMEDICINA: Herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina (versión 3.0). https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/COVID-19-Telemedicine_RATool-es.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Informe mundial sobre el envejecimiento. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55871>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Maltrato de las personas mayores. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (s.f.). G20 Fukuoka Policy Priorities on Aging and Financial Inclusion. <https://www.oecd.org/g20/summits/osaka/G20-Fukuoka-Policy-Priorities-on-Aging.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2021). Pensios at a Glance https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/pensions-at-a-glance-2021_ca401ebd-en
- Oregon Bankers Association. (s. f.) Preventing Elder Financial Exploitation Toolkit. <https://www.oregonbankers.com/preventing-elder-financial-exploitation-toolkit.html>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2016). Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el ciclo de vida: proyecto de estrategia y plan de acción mundiales sobre el envejecimiento y la salud. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_17-sp.pdf
- Organización de Naciones Unidas (1991). Los principios de las naciones unidas en favor de las personas de edad. <https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>
- Organización Mundial de la Salud (2002). Envejecimiento activo: un marco político*. Revista Española de Geriatria y Gerontología. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanolageriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-activo-un-marco-politico-13035694>
- Organización de Naciones Unidas (consulta 9 de agosto de 2023). Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, 26 de julio a 6 de agosto de 1982, Viena. <https://www.un.org/es/conferences/ageing/vienna1982>
- Organización de Naciones Unidas (consulta 9 de agosto de 2023). Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, 8 a 12 de abril de 2002, Madrid. <https://www.un.org/es/conferences/ageing/madrid2002>



- Organización de Naciones Unidas (consulta 9 de agosto de 2023). Día Internacional de las Personas de Edad 1 de octubre
<https://www.un.org/es/observances/older-persons-day>
- Organización de Naciones Unidas (consulta 9 de agosto de 2023). Una población en crecimiento.
<https://www.un.org/es/global-issues/population#:~:text=Se%20estima%20que%20la%20esperanza,longevidad%2C%20todav%C3%ADa%20existen%20importantes%20brechas.>
- Organización de Naciones Unidas (2002). Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Asamblea Mundial sobre el envejecimiento, Madrid. <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2017). Plan de acción sobre la salud de las personas mayores incluido el envejecimiento activo y saludable.
<https://www.paho.org/es/documentos/plan-accion-sobre-salud-personas-mayores-incluido-envejecimiento-activo-saludable-cd498>
- Organización de Estados Americanos. (2015). Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.
http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf



P

- Porvenir & Universidad del Rosario (s.f.) Comunicado de prensa.
<https://www.generacionporvenir.com/documents/64222/90864896/Comunicado+de+prensa+Observatorio+Adulo+Mayor.pdf/3527b7e4-7d7a-a2c2-99b5-b34691223b31?t=1673017310298>
- Portafolio. (2018) Adultos mayores, un mercado joven para conquistar en Colombia.
<https://www.portafolio.co/economia/adultos-mayores-un-mercado-joven-para-conquistar-en-colombia-519118>

Q

- Quiron.ar. (s.f., 7 de agosto de 2023) Inicio <https://quiron.ar/>
- Queensland Government (s. f. consultado 9 de agosto de 2023) Senior Financial Protection Service
<https://www.raq.org.au/services/senior-financial-protection-service#:~:text=It%27s%20okay%20to%20ask%20for,and%20Saturdays%209am%20to%205pm.>

R

- Red Nacional de la ADA. (2018). ¡Conozca sus derechos! La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y las personas mayores. <https://adata.org/know-your-rights-esp>
- Reolink. (s. f.). RLK8-810B4-A Smart 4K Security Kit with Person/Vehicle Detection. <https://reolink.com/product/rlk8-810b4-a/>
- Republic of Estonia, Information System Authority. (2022, 16 de noviembre). Machine Learning and Language Development Solutions Bürokratt. <https://www.ria.ee/en/state-information-system/machine-learning-and-language-technology-solutions/burokratt>
- Revista comunidad y salud, (2016) Calidad de vida en adultos mayores: Reflexiones sobre el contexto colombiano desde el modelo Schalock y verdugo.
- Rofman, R; Apella, I. 2020. When We're Sixty-Four: Opportunities and Challenges for Public Policies in a Population-Aging Context in Latin America. International Development in Focus.; © Washington, DC: World Bank. <http://hdl.handle.net/10986/34562>
License: CC BY 3.0 IGO.
- Resolución 4322 de 2011 [Ministerio de Comercio, Industria y Turismo]. Por la cual se reglamenta el artículo 6° de la Ley 1171 de 2007. Descuentos en servicios turísticos para adultos mayores de 62 años clasificados en los niveles I o II del SISBÉN. (31 de Octubre de 2011). <https://fontur.com.co/es/resolucion-4322-de-2011?q=es/resolucion-4322-de-2011>
- Garay, S., Montes de Oca, V., & Arroyo, M. C. (2019). Redes de apoyo en los hogares con personas adultas mayores en México. Revista Latinoamericana De Población, 14(26), 70–88. <https://revistarelap.org/index.php/relap/article/view/48>
- Revista del Consejo Profesional de ciencias económicas de la provincia de Buenos Aires y su caja de seguridad social. (2021, 30 de julio de 2023). https://reprodigital.com.ar/nota/642/adultos_mayores_y_educacion_financiera

S

- Semana. (2020, 16 de mayo). Confidenciales Semana.com. Duque pide disculpas por usar la palabra 'abuelitos'. <https://www.semana.com/confidenciales-semanacom/articulo/duque-pide-disculpas-por-usar-la-palabra-abuelitos/671935/>
- Semana. (2022, 8 de agosto). Economía Semana.com. Suplantación de identidad un flagelo que está al alza <https://www.semana.com/economia/macroeconomia/articulo/suplantacion-de-identidad-un-flagelo-que-esta-al-alza/202214/>
- Smith, C. (2022, 24 de noviembre). Baby Boomers Desires. TrendHunter. <https://www.trendhunter.com/trends/baby-boomer-desires>
- Sony Pictures España. (2022). EL PEOR VECINO DEL MUNDO. Tráiler oficial en HD. Exclusivamente en cines. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=SC6CHBZa4Xg>
- Stinchcombe, K. (2023, 20 de julio). Helping protect the finances of an aging parent with the True Link Spending Monitor. <https://www.truefinancial.com/blog/helping-protect-the-finances-of-an-aging-parent-with-the-true-link-spending-monitor>
- Stefanacci, R. (2022, 30 de julio). Changes in the body with aging. <https://www.msmanuals.com/home/older-people%E2%80%99s-health-issues/the-aging-body/changes-in-the-body-with-aging>
- Superintendencia Financiera de Colombia & Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera. (2022). Hoja de ruta: Inclusión financiera con equidad de género para las mujeres. https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-200785%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
- Silverexpo. (s.f., 9 de agosto). Nota de prensa. Adultos mayores aportan al 12,3% del PIB del país. <https://feriasilverexpo.com/es/noticia/3742/adultos-mayores-aportan-12,3-por-ciento-al-pib-el-pa%C3%ADs#:~:text=En%20el%20marco%20de%20la,billones%20de%20pesos%2C%20lo%20que>
- Servicio Nacional del Consumidor (2015, 20 de julio). Nota de prensa: En marco del Día del Adulto Mayor. <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-4379.html>

T

- The Korea Bizwire. (2021). Shinhan Bank Branch Steps Up to Cater to Senior Customers. <http://koreabizwire.com/shinhan-bank-branch-steps-up-to-cater-to-senior-customers/207751>
- Trailers en español latino. (2021). Grace and Frankie trailer español latino - Netflix. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=-d44inM-oY4>
- Tutuqa TRAILERS. (2021). The Father (2021) | Tráiler Oficial Subtitulado | Anthony Hopkins. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=GvcW2ArYpwY>
- Tigre Perú. (2023). ¡YA SÉ! El programa de capacitaciones de Tigre. [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=RjAGWH1b0hs>
- The Big Window. (2017). Ageing mind. <https://www.fca.org.uk/publication/research/ageing-mind-literature.pdf>

U

- Universidad Católica de Argentina. (2019). Avance del Informe de deuda social. <https://wadmin.uca.edu.ar/public/ckeditor/Observatorio%20Deuda%20Social/Presentaciones/2019/2019-OBSERVATORIO-PRESENTACION-5D.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). Diálogos en la sociedad del conocimiento. <https://www.redalyc.org/journal/4576/457654930005/457654930005.pdf>
- Universidad EAFIT. (s.f.). Fraude financiero <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documentos/A%20Fraude%20Financiero.pdf>
- Unión Africana. (2016). Protocolo de la Unión Africana sobre los derechos de las personas mayores. https://au.int/sites/default/files/treaties/36438-treaty-0051_-_protocol_on_the_rights_of_older_persons_e.pdf
- Unión Europea (2014). Recomendaciones para la promoción de los derechos de los adultos mayores. https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c649f

W

- Warner Bros. Pictures Latinoamérica. (2015). PASANTE DE MODA - Trailer 1 - Oficial Warner Bros. Pictures. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=SSUjmrFt69g>
- Whitman, D; Dzau, V; Arivalagan, Y; Barratt, J; Dolan, J; Fried, L; Kalache, A; Mendenhall, A; Pang, S. (2020, octubre). COVID and Longer Lives: Combating ageism and creating solutions. World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Combating_ageism_and_creating_solutions_2020.pdf
- Women's Institute for a secure retirement. (s.f.) About. <https://wiserwomen.org/about-us/>

Z

- Zea, R; Restrepo, J; Pérez, G; Arévalo, J; Silva, L. (2020). Estado de la Inclusión Financiera de las Mujeres Rurales en Colombia. Dirección de la Mujer Rural Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, ONU Mujeres, Gobierno de Suecia. <https://colombia.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Colombia/Documents/Publicaciones/2020/12/Estado%20inclusion%20financiera%20mujer%20rural.pdf>
- Zest. (s. f.). About us. <https://www.zest.ai/about-us>

Aso
Ban
Caria



Fundación
Saldarriaga
Concha

INFORME TOP DOWN DEL PROYECTO ABRIENDO PUERTAS

Contextualización y tendencias de atención a personas mayores

#UnMundoSinBarreras

Un proyecto desarrollado con:

ANAGRAMA
Antropología y Diseño de Negocios

