

Anexo 3. Salvaguardas, despliegue y checklist operativo

A3.1. Propósito del anexo

Este anexo reúne criterios operativos para la implementación prudente de soluciones digitales dirigidas a personas mayores. Su propósito es ordenar salvaguardas mínimas, proponer una lógica básica de despliegue y ofrecer un checklist de verificación que ayude a revisar si una iniciativa resulta proporcionada, comprensible, accesible, segura y sostenible en contextos reales de uso. No sustituye la evaluación técnica específica de cada solución, pero sí ofrece un marco de control útil para evitar errores previsibles de diseño e implementación (Fundación Saldarriaga Concha, 2025a; FP Analytics & AARP, 2023).

El punto de partida es simple: una solución puede funcionar técnicamente y, aun así, fracasar para las personas mayores si exige más de lo que el contexto permite, si no se entiende bien, si desplaza cargas excesivas al hogar o al cuidador, o si introduce riesgos que no fueron previstos. Por ello, este anexo propone una lógica de verificación orientada no solo a la viabilidad técnica, sino al uso significativo y a la reducción de daño.

A3.2. Salvaguardas mínimas de diseño e implementación

Toda solución digital dirigida a personas mayores debería verificar, como mínimo, siete grupos de salvaguardas:

Claridad y comprensibilidad: la interacción debe construirse con lenguaje claro, pasos limitados, secuencias previsibles y confirmaciones visibles. Una solución que el usuario no logra entender, aunque sea técnicamente robusta, no cumple su función. En tareas sensibles, además, debería ofrecer reversibilidad o, al menos, mecanismos evidentes para corregir errores.

Accesibilidad y usabilidad: esto incluye legibilidad, contraste, tamaño de texto, compatibilidad con distintas condiciones funcionales, baja fricción y tolerancia al error. En personas mayores, la accesibilidad no puede tratarse como un ajuste marginal; es una condición básica de uso efectivo (Fundación Saldarriaga Concha et al., 2023).

Seguridad y la protección frente al fraude: los mensajes, rutas de autenticación y acciones sensibles deben minimizar la exposición al engaño, la suplantación y la pérdida de control. Esto exige reducir ambigüedades, pedir solo los datos indispensables, reforzar confirmaciones en acciones críticas y ofrecer soporte visible cuando ocurre un problema (FP Analytics & AARP, 2023).

Protección de datos y la privacidad: no toda iniciativa requiere la misma cantidad de información. Un criterio prudente es capturar y procesar únicamente los datos necesarios para la tarea, evitar opacidad en su uso y no trasladar a la persona usuaria cargas desproporcionadas de comprensión sobre asuntos que el sistema debería resolver mejor desde el diseño.

Proporcionalidad tecnológica: la complejidad de la solución debe corresponder a la tarea. No conviene usar una arquitectura más exigente de lo necesario ni imponer conectividad, habilidades o configuraciones que el contexto no puede sostener. En muchos casos, una herramienta más simple y robusta será preferible a una más sofisticada, pero frágil.

Cuidado y la mediación: muchas personas mayores usan herramientas digitales con apoyo de familiares, cuidadores o mediadores. Una solución prudente reconoce esta realidad sin naturalizar la sobrecarga del entorno. Debe permitir apoyo cuando sea necesario, pero sin desplazar toda la operación a terceros ni invisibilizar su costo (Fundación Saldarriaga Concha, 2024).

Alternativas o canales híbridos: allí donde la tarea es crítica, el usuario enfrenta barreras persistentes o el contexto no permite sostener uso autónomo, debería preservarse una ruta complementaria de atención o apoyo. La digitalización forzada puede parecer eficiente en el corto plazo, pero suele producir exclusión acumulada.

A3.3. Cautelas específicas frente a automatización e IA generativa

Las herramientas de automatización y, especialmente, las de inteligencia artificial generativa exigen un estándar más alto de cautela. En esta nota, su uso solo sería razonable en tareas acotadas, de bajo o mediano riesgo, con supervisión humana suficiente y con valor claramente identificable para la persona usuaria (Fundación Saldarriaga Concha, 2025b). No deberían utilizarse para sustituir decisiones sensibles, gestionar de forma opaca situaciones que afectan derechos o producir respuestas cuyo funcionamiento no pueda explicarse mínimamente a quienes las usan. En el caso de las personas mayores, esta cautela es aún más importante porque la percepción de pérdida de control, la confusión frente a respuestas imprecisas o la dependencia de sistemas poco transparentes puede afectar de manera desproporcionada la confianza y el uso sostenido.

Por ello, antes de incorporar IA o automatización conviene verificar, como mínimo, cuatro condiciones: que la tarea sea acotada, que exista supervisión humana, que el error sea reversible y que el sistema no oculte información relevante para la toma de decisiones de la persona o de su red de apoyo. La IA puede ser una capa auxiliar; no debería convertirse en sustituto irreflexivo de interacción humana o de diseño claro.

A3.4. Despliegue por etapas

La implementación de soluciones digitales para personas mayores debería seguir una lógica de despliegue gradual. La primera etapa consiste en delimitar con precisión la tarea que se busca resolver. La segunda es validar el contexto real de uso: conectividad, asequibilidad, habilidades, accesibilidad, apoyo disponible y criticidad de la tarea. La tercera es pilotar de manera acotada, con un grupo manejable, tareas claras y seguimiento cercano.

La cuarta etapa es observar el uso real, no solo el funcionamiento técnico. Aquí importa identificar comprensión, fricción, errores frecuentes, carga de apoyo, continuidad de uso y percepción de utilidad. La quinta es ajustar antes de escalar; el escalamiento debería ser consecuencia de evidencia de uso significativo y no solo de disponibilidad presupuestal o impulso institucional. La sexta, finalmente, es escalar selectivamente, con adaptación territorial y sin asumir que una configuración exitosa en un contexto funcionará igual en todos los demás (OCDE, 2024c).

Este criterio por etapas es importante porque reduce el riesgo de desplegar soluciones sobrediseñadas o institucionalmente atractivas, pero poco utilizables en condiciones reales. También ayuda a identificar de forma temprana si la iniciativa depende de una carga de apoyo invisible o de condiciones que el territorio no puede sostener.

A3.5. Qué conviene seguir y medir

Como se ha insistido en esta nota, el seguimiento no debería concentrarse solo en despliegue, cobertura o número de usuarios registrados. En el caso de las personas mayores, una evaluación útil debe privilegiar indicadores de uso significativo.

Entre los aspectos que conviene medir están: si la tarea fue efectivamente resuelta, si la persona entendió cómo usar el canal, si necesitó apoyo, si pudo repetir la acción más de una vez, si la herramienta redujo fricción o añadió pasos, si aumentó la confianza de uso, si el tiempo o esfuerzo requerido fue razonable y si el entorno de apoyo quedó sobrecargado o no. En tareas más sensibles, también conviene seguir errores, eventos de fraude, dificultad de recuperación y percepción de seguridad (Fundación Saldarriaga Concha, 2025a; FP Analytics & AARP, 2023).

Este tipo de seguimiento permite evitar una ilusión frecuente: considerar exitosa una iniciativa solo porque fue desplegada o porque alcanzó cierto volumen de interacción. Lo que importa no es cuántas personas entraron a la herramienta, sino qué pudieron hacer con ella y a qué costo de uso.

A3.6 Cheklist operativo de verificación

Aspecto	Verificación mínima	Observación
Tarea	¿La solución responde a una tarea clara y reconocible?	
Pertinencia	¿La tarea tiene valor práctico para la persona mayor en ese contexto?	
Proporcionalidad	¿La complejidad de la solución es razonable para la tarea?	
Conectividad	¿La solución puede funcionar con las condiciones reales de conectividad del territorio?	
Asequibilidad	¿El costo de uso y sostenimiento es viable para el usuario o el hogar?	
Claridad	¿El lenguaje es comprensible y los pasos son limitados?	
Accesibilidad	¿La interfaz es legible, usable y compatible con cambios funcionales?	
Error y reversibilidad	¿La persona puede corregir o deshacer acciones sensibles?	
Seguridad	¿Se reducen los riesgos de fraude, suplantación o confusión?	
Privacidad	¿Solo se solicitan y procesan los datos necesarios?	
Apoyo y mediación	¿Se evitó sobrecargar al cuidador o al entorno familiar?	
Cuidado	¿Se evitó sobrecargar al cuidador o al entorno familiar?	
Alternativas	¿Existen rutas híbridas o alternativas cuando el canal digital no funciona?	
Seguimiento	¿Se definieron indicadores de uso significativo y no solo de despliegue?	
Escalamiento	¿La solución fue pilotada y ajustada antes de escalar?	

A3.7. Nota final sobre adaptación territorial

Este checklist y las salvaguardas anteriores deben aplicarse siempre con adaptación territorial. Una misma solución puede resultar razonable en un entorno urbano con buena conectividad y apoyo institucional cercano, y ser poco viable en contextos rurales, dispersos o con redes de apoyo más frágiles (DANE, 2021; Fundación Saldarriaga Concha et al., 2023).

Por ello, el valor de este anexo no está en estandarizar decisiones, sino en ayudar a verificar si una iniciativa está bien calibrada para el contexto en el que pretende operar. La mejor implementación no es la más uniforme, sino la que logra combinar claridad, prudencia y adaptación.

“

La inclusión digital no se estandariza:
se adapta a las personas y a los territorios.

”





Fundación Saldarriaga Concha

Calle 72 No. 7 - 64, oficina 202 Bogotá, Colombia

Septiembre 2026

Bogotá D.C., Colombia