

“TRÁMITES SIN BARRERAS”, UNA CAMPAÑA QUE DESAFÍA LA ERA DIGITAL

*La digitalización de trámites promete hacer la vida más fácil, pero para muchos adultos mayores se ha convertido en una barrera. **María Fernanda Dubini** lanza una campaña en **Change.org** para garantizar asistencia presencial en oficinas públicas y evitar que miles de personas pierdan su autonomía.*



<https://www.change.org/TramitesSinBarreras>

Hacer un trámite digital puede convertirse en una odisea para muchos adultos mayores que se pierden en la marea de aplicaciones, firmas y formularios online con los que no están familiarizados. Así, la creciente digitalización de los servicios tendiente a facilitar la realización de trámites desde la comodidad del hogar se convierte para ellos en una frontera difícil de traspasar y un paso atrás definitivo en su autonomía.

Por esa razón, una campaña comenzó a crecer en la plataforma **Change.org** (

<https://www.change.org/TramitesSinBarreras>) creada por una ciudadana, para que “en **todas las oficinas públicas haya al menos una persona capacitada para asistir a los adultos mayores en la realización de trámites digitales**”.

La petición, que lleva el nombre “**Trámites sin Barreras**”, fue creada por María Fernanda Dubini, quien conoce de cerca esas fronteras que día a día deben remontar los adultos mayores para poder realizar sus trámites. Es que ellos cuentan con la desventaja de ser una generación que creció en la época en la que todo se hacía en forma personal en oficinas, sacando número o haciendo largas filas, y que tuvo que aprender en su edad adulta el manejo de herramientas digitales.

“Esta petición es para que en todas las oficinas públicas haya al menos una persona capacitada para asistir a los adultos mayores en la realización de trámites digitales”, dice la creadora de esta campaña que ya suma más de 18.000 firmas en Change.org, una plataforma gratuita en la que personas de todo el mundo pueden tomar acción lograr cambios en su comunidad.

María Fernanda Dubini trabaja en la municipalidad de Villa del Rosario, en contacto permanente con todo tipo de público. *“Mi experiencia laboral en la municipalidad de mi ciudad me llevó a darme cuenta de una realidad conmovedora. Muchos adultos mayores, a menudo confundidos por la creciente digitalización de los servicios, luchan por mantener su autonomía”.*

Dice que en su papel de administrativa, tiene *“la oportunidad de ayudar a estas personas con el proceso de segmentación energética, un beneficio crucial que muchos podrían perder debido a la barrera tecnológica”.* Pero no deja de preguntarse cada día ¿qué pasa con los demás trámites que también se realizan virtualmente?

La respuesta es amplia: muchos adultos mayores terminan delegando estas tareas, lo que resulta en la pérdida de su independencia, mientras que otros directamente no la pueden resolver.

Es por ello que esta ciudadana presentó esta petición para que en todas las oficinas públicas haya al menos una persona capacitada para asistir a los adultos mayores en la realización de trámites digitales.

“Estamos convencidos de que esta medida no solo ayudaría a mantener la autonomía de nuestra población mayor, sino que también contribuiría a crear un entorno más equitativo e inclusivo para todos. Es hora de adaptar nuestros servicios públicos a las necesidades de todos nuestros ciudadanos”, concluye María Fernanda en esta petición que demanda “un cambio necesario”.

En España, una campaña como “Trámites sin Barreras” tuvo una victoria absoluta con 647.677 firmas. El nombre lo dice todo: “Soy mayor pero no idiota”.

Fue creada por un médico valenciano de 78 años de nombre Carlos San Juan De Laorden que se sentía “apartado por los bancos” y pedía “atención humana en sucursales bancarias”. *“Tengo casi 80 años y me entristece mucho ver que los bancos se han olvidado de las personas mayores como yo”,* comenzaba la petición que lamentaba que “ahora casi todo es por Internet” y que advertía que “no todos nos entendemos con las máquinas”.

El planteo era coherente: Muchas personas mayores están solas y no tienen nadie que les ayude, y otras quieren poder seguir siendo independientes y no sentir impotencia frente a trabas tecnológicas.

El planteo, si bien está dirigido a los bancos, alcanza a un universo mayor ya que la digitalización de los trámites ha alcanzado a todos los sectores, públicos o privados. Pero, además, va más allá de países y regiones y tiene que ver con una era digital que es global y de la que muchas personas mayores quedan fuera. Así, lo que para una persona joven está naturalizado, para los mayores supone una traba y, muchas veces, una humillación.

El sector afectado no es menor, supone en España más de 16 millones de personas. En Argentina, según los números del último censo (2022), hay unos 7.450.791 adultos mayores.

“Yo he llegado a sentirme humillado al pedir ayuda en un banco y que me hablan como si fuera idiota por no saber completar una operación”, decía este adulto mayor que contaba alguna de sus odiseas.

“No paran de cerrar oficinas y hay gestiones que solo se pueden hacer online... Y en los pocos sitios donde quedó atención presencial, los horarios son muy limitados, hay que pedir cita previa por teléfono, pero llamas y nadie atiende... Y te acaban redirigiendo a una aplicación que, de nuevo, no sabemos manejar. O mandándote a una sucursal lejana a la que quizás no tengas cómo llegar”

###

Sobre Change.org:

Change.org es la mayor plataforma de peticiones del mundo. Con más de 340 millones de usuarios en todo el mundo, empodera a millones de personas para generar los cambios que quieren ver. Cada día, miles de personas en todo el mundo, usan nuestras herramientas para transformar sus entornos más cercanos. Hacemos posible que cualquier persona pueda iniciar una petición que movilice inmediatamente a centenares o miles de personas, consiguiendo que gobiernos y empresas sean más accesibles y transparentes. Encontrará más información sobre Change.org [aquí](#).

Si desea más información o contactar con el creador de la petición:

- Equipo Change.org
11 2260-0281
- Andrea
11-3597-3744
- Fátima
11-4157-5014