



INNOVACIÓN RESPONSABLE EN POLÍTICAS PÚBLICAS: LA BANCARIZACIÓN OBLIGATORIA DE LAS PERSONAS MAYORES EN ARGENTINA

Responsible innovation in public policy:
Compulsory banking of the elderly in Argentina

Adriana Fassio*

Javier Ignacio García Fronti**



* Doctora en Antropología Social, Directora del Programa Interdisciplinario de Métodos Experimentales Aplicados a la Gestión y a la Economía (PIMEAGE) e investigadora del IADCOM en la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Profesora en la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires-Argentina, adriana.fassio@fce.uba.ar

** Doctor en Administración, Subdirector del Centro de Investigación en Métodos Cuantitativos Aplicados a la Economía y la Gestión (CMA) e investigador del IADCOM en la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA. Profesor titular, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires – Argentina, javier.garciafronti@economicas.uba.ar

Este trabajo se desarrolla dentro del Programa Interdisciplinario de Métodos Experimentales Aplicados a la Gestión y a la Economía (PIMEAGE Resol CD N 2548-12) del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión (IADCOM), Facultad de Ciencias Económicas (UBA) y en el marco del convenio de investigación conjunta entre Sinnergia y la Facultad de Ciencias Económicas (UBA).

Fecha de recepción: 13 de febrero de 2015

Fecha de aceptación: 29 de abril de 2015

Cómo citar / How to cite

Fassio, A. & García Fronti, J.I. (2015). Innovación responsable en políticas públicas: la bancarización obligatoria de las personas mayores en Argentina. *TRILOGÍA. Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 7(13), 47-62.

Resumen: desde marzo del año 2012, los jubilados y pensionados argentinos cobran sus haberes a través de una caja de ahorro bancaria de forma obligatoria, de acuerdo con lo dispuesto por una ley aprobada en octubre de 2011 (reglamentada por el Banco Central de la República Argentina), siendo imprescindible utilizar una tarjeta débito para realizar cualquier trámite de extracción. Si bien esta fue una política pública innovadora al otorgar un derecho gratuito a siete millones de beneficiarios, también ocasionó diversos problemas. La principal cuestión es la delegación, por parte del Estado, de temas de gestión de cobro de haberes y de certificación de supervivencia en las entidades financieras. Este trabajo se propone analizar, desde la perspectiva de una persona mayor que tiene problemas motrices y que nunca había utilizado tarjetas de débito, si esta innovación es socialmente responsable. Para ello, en primer lugar se contextualiza el problema del lugar que ocupan las personas mayores en las políticas públicas; luego, se estudia el reconocimiento del abuso financiero como un problema social y su articulación con políticas públicas; a continuación, se analiza la ley reglamentada sobre la bancarización de los beneficiarios del ANSES; por último, se presenta una propuesta de innovación financiera responsable para personas mayores.

Palabras clave: personas mayores, bancarización, innovación social, innovación responsable.

Abstract: since March 2012, Argentine retirees and pensioners receive their salaries through a savings bank compulsorily, according to the provisions of a law passed in October 2011 (regulated by the Central Bank of Argentine Republic), being indispensable then to use the debit card for any extraction procedure. While this was an innovative public policy to grant a royalty-free right to seven million beneficiaries, also caused various problems. The main issue is the delegation by the state, issues of collection management of assets and certification survival in financial institutions. This paper analyzes, from the perspective of a senior who has mobility problems and had never used debit cards, if innovation is socially responsible. For this first the

problem of the place of older people in public policy is contextualized, then the recognition of financial abuse as a social problem and its articulation with public policies is studied, then the law regulated on the banking of the beneficiaries is analyzed ANSES. Finally a proposal for Financial Innovation responsible for seniors is presented.

Keywords: seniors, banking, social innovation, responsible innovation.

INTRODUCCIÓN

A medida que se incrementa la esperanza de vida y es mayor la proporción de personas mayores en todas las sociedades, se plantean diversas problemáticas, que si bien tienen una existencia histórica, afectan a un colectivo como son las personas mayores en un «mundo envejecido». Entre ellas, la temática de la prevención, reconocimiento y tratamiento del abuso que tiene como víctima a una persona mayor. Si bien vejez no es sinónimo de enfermedad, es cierto que con el paso de los años y en particular en la gran vejez (a partir de los 75-80 años) es mayor la posibilidad de tener algún tipo de deterioro en la salud que implique dependencia y, por lo tanto, mayor vulnerabilidad en lo que respecta a ser víctima de cualquier tipo de abuso o negligencia por parte de quien acompaña a este tipo de población o por parte de las organizaciones que le brindan asistencia. Cabe aclarar, que si bien las organizaciones son personas jurídicas responsables por su accionar, son las personas que las conforman, en culturas y entornos organizacionales permisivos, quienes ejercen el abuso o el maltrato contra los mayores.

No existen cifras certeras sobre la prevalencia del fenómeno debido fundamentalmente a la variedad de definiciones conceptuales y de indicadores, así como de la dificultad de su medición que se manifiesta en el ámbito privado. Hay muchas razones para esto. Las personas mayores pueden no querer admitir que están siendo abusados por miembros de la familia, sobre todo si son dependientes de ellos. Pueden temer una pérdida de independencia financiera, o

el estigma, o considerar que de alguna manera son ellos mismos los culpables. Las personas mayores, incluso sin discapacidad cognitiva, pueden no ser conscientes de que están siendo abusados (Davey y McKendry, 2011).

Se estima que en Estados Unidos, entre un millón y medio y dos millones de personas por año son víctimas de algún tipo de abuso o negligencia (Aravanis et al., 1993), más de 6% de la población general mayor, un cuarto de los adultos mayores vulnerables y una tercera parte de los cuidadores familiares denuncian que han sido involucrados en algún caso de abuso significativo (Cooper, Selwood, y Livingston, 2008), y aproximadamente entre el 3,5% y el 5% de las personas mayores son víctimas de abuso económico/financiero (Acierno et al., 2010; Ogg y Bennett, 1992). En tanto que en Nueva Zelanda (Davey y McKendry, 2011) el abuso económico/financiero es el tipo más frecuente de maltrato a personas mayores, a menudo asociado con el abuso psicológico, y puede afectar hasta el 18% de las personas mayores. La tasa de prevalencia de abuso económico en el Reino Unido experimentado desde los 65 años aumentó a 1,2%. Un estudio similar en Irlanda encontró que el 1,3% de las personas mayores de 65 años fueron víctimas en el año anterior. En los estudios mencionados se identificó el abuso financiero como la principal forma de abuso. En Europa un 3,8% había sido víctima de abuso financiero, en términos absolutos, 6 millones de personas mayores (Huenchuan, 2013).

Este trabajo se interesa por la problemática de la bancarización de las personas mayores, en particular el uso de tarjeta de débito para operaciones electrónicas. En la República Argentina, desde marzo del año 2012 los jubilados y pensionados cobran sus haberes a través de una caja de ahorro bancaria en forma obligatoria, de acuerdo con lo dispuesto por una ley aprobada en octubre de 2011 (reglamentada por el Banco Central de la República Argentina), siendo imprescindible utilizar una tarjeta de débito para realizar cualquier trámite de extracción. Si bien esta fue una política pública innovadora, al otorgar un derecho gratuito a siete millones de beneficiarios

también ocasionó diversos problemas. El objetivo de este documento es analizar, desde la perspectiva de una persona mayor, que nunca había utilizado tarjetas de débito, si esta innovación es responsable.

Para lograr el objetivo mencionado se estructura el trabajo en cuatro secciones. La primera, contextualiza el lugar de las personas mayores en las políticas públicas en una problemática de creciente envejecimiento poblacional, luego, se estudia el reconocimiento del abuso financiero como un problema social y su articulación con las políticas públicas. La segunda sección, analiza la ley reglamentada sobre la bancarización de los beneficiarios de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), los cuales son mayoría las personas mayores. La tercera sección, presenta una propuesta de innovación financiera responsable para personas mayores. Por último, se presentan las conclusiones del trabajo.

LAS PERSONAS MAYORES, DERECHOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

La Declaración Universal y los posteriores pactos internacionales de Naciones Unidas, definen los derechos humanos de la siguiente manera: de primera generación (los derechos civiles y políticos) fijan los límites del poder estatal, protegiendo a las personas frente a los excesos del poder del Estado. Los derechos de segunda generación, son derechos económicos, sociales y culturales donde lo que existe «son créditos de los individuos, de los grupos sociales», frente al Estado para exigir conductas positivas, relativas a la satisfacción de las necesidades humanas básicas. Lo mismo podemos decir de los derechos de tercera y cuarta generación que son derechos colectivos (derecho a la libre determinación, al medio ambiente sano, al desarrollo, a la equitativa distribución de la riqueza entre todos los miembros de la sociedad, la paz).

Desde el enfoque de derechos, las personas mayores individualmente son titulares de derechos de primera generación (libertades esenciales) y como grupo, de

segunda, tercera y cuarta (seguridad y dignidad). Un cambio sustancial es la nueva forma de definir la cuestión en las políticas de vejez: los derechos de los viejos/as empiezan a ganar espacio en la agenda internacional, dado que tradicionalmente la vejez ha sido concebida como una etapa de carencias (económicas, físicas y sociales). El cambio de paradigma implica la aplicación del enfoque de derecho a las políticas públicas. Dicho enfoque promueve el empoderamiento de las personas mayores y una sociedad integrada desde el punto de vista de las edades, lo que implica que las personas mayores son sujetos de derecho y no solamente objetos de protección, por lo tanto disfrutan de garantías, pero también tienen responsabilidades respecto de sí mismos, su familia y su sociedad.

El enfoque de derecho traspasa la esfera individual e incluye los derechos sociales (derecho al trabajo, a la asistencia, al estudio, a la salud, entre otros) que requieren de la acción positiva del Estado y de la sociedad. Abordar el envejecimiento como una cuestión de derechos humanos no es un asunto meramente semántico sino que tiene importantes consecuencias, tanto en el diseño e implementación de políticas públicas, como en la adopción de leyes o en un sentido más general, una gran importancia en las respuestas sociales.

El tema se trató, por primera vez, en el Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento, aprobado por las Naciones Unidas en 1982 (ONU, 1982). Considerando que debido a la marginación y a las incapacidades físicas y mentales que la vejez puede acarrear, las personas de edad corren peligro de perder sus derechos y de verse rechazadas por la sociedad, a menos que esos derechos se determinen con claridad y que de igual modo se afirmen las responsabilidades que incumben a los miembros de más edad respecto de la comunidad en que viven. En este contexto, se entiende que la seguridad económica y la integración social son solo un aspecto más de la amplia gama de derechos que gozan las personas de edad. El sistema de Naciones Unidas, a partir de sus declaraciones y principios, ha promovido la incorporación de los derechos de los mayores como un eje clave en la agenda

de gobiernos y sociedades. Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad (ONU, 1999) son: independencia, participación, dignidad, cuidados y autorrealización (Roque y Fassio, 2007).

En el marco de la Estrategia Regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (CELADE, CEPAL, & UNFPA, 2004; Martin & Boaz, 2000; ONU, 2002) en la que la participación activa de las mismas personas mayores en su cumplimiento está especialmente señalada. Una de las líneas mencionadas se propone una meta general, relacionada con la «protección de los derechos humanos de las personas mayores y la creación de las condiciones de seguridad económica, participación social y de educación que promuevan la satisfacción de las necesidades básicas de las personas mayores y su plena inclusión en la sociedad y el desarrollo». En este sentido, los objetivos a cumplir están relacionados con la promoción de los derechos humanos de los mayores; el acceso al empleo y a la inclusión laboral formal, a la formación continua y al crédito; la ampliación y el mejoramiento de la cobertura de la seguridad social; la participación de las personas de edad en la sociedad y la promoción de igualdad de oportunidades y de acceso a la educación durante toda la vida.¹

En lo que respecta específicamente al tratamiento del abuso y maltrato hacia las personas mayores la declaración de Toronto (OMS, INPEA, Toronto, y Universidad de Ryerson, 2002) define el maltrato hacia las personas mayores como «(...) la acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca daño o angustia a una persona anciana». Asimismo,

¹ En la misma estrategia se mencionan dos líneas más: b) el fomento de la salud y el bienestar en la vejez: las personas mayores deberían tener acceso a servicios de salud integrales y adecuados a sus necesidades, que garanticen una mejor calidad de vida en la vejez y la preservación de su funcionalidad y autonomía; y c) creación de un entorno propicio y favorable: las personas mayores gozarán de entornos físicos, sociales y culturales que potencien su desarrollo y favorezcan el ejercicio de derechos y deberes en la vejez.

establece que el maltrato puede ser de varios tipos: físico, psicológico/emocional, sexual, financiero o simplemente reflejar un acto de negligencia intencional o por omisión. Sin embargo, el abuso es un fenómeno escondido e ignorado por la sociedad (MCAlpine, 2008) y todos los involucrados en la atención y en el apoyo de las personas mayores deben ser conscientes de la existencia de maltrato a personas mayores y ser capaces de proporcionar asesoramiento sobre cómo hacer frente a la situación. Si bien la gran mayoría de las relaciones de cuidado nunca va a experimentar el problema, existe una minoría para la que el problema debe ser resuelto y el impacto minimizado.

La Argentina fue elegida para presidir el grupo de trabajo de ONU y OEA en el proceso de creación de una Convención de Derechos para Personas Mayores. El Ministerio de Desarrollo Social es quien preside la delegación Argentina y coordina el tema en el país. Lo hace a través de la Dirección Nacional de Políticas para Personas Mayores (DINAPAM) de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF). A nivel local, desde el año 2007, la DINAPAM desarrolló el Programa de Prevención de la Discriminación, el Abuso y el Maltrato hacia los Personas mayores a partir de la Resolución SENNAF 215/07. En el marco de dicho programa, se desarrolló en el año 2010 el estudio argentino sobre la percepción de las personas mayores acerca del abuso y el maltrato. Consistió en un estudio exploratorio de diseño no experimental transversal realizado a población de 60 años y más, que reside en hogares familiares que tuvieron contacto con el Programa de Prevención de la Discriminación, Abuso y Maltrato hacia las Personas Mayores DINAPAM. La muestra no probabilística accesible estuvo conformada por 1.064 personas mayores de todo el país. El trabajo fue realizado por el equipo del Programa DINAPAM y fue difundido por medio de presentaciones y artículos en diarios a lo largo de todo el país.

La síntesis de sus resultados es que el 2,4% de las personas mayores encuestadas reconoció el

abuso patrimonial como expresión de abuso y maltrato. El 20% contestó que firmó papeles sin saber por qué. Asimismo, un 22% las personas mayores encuestadas manifestó que la sociedad ve a las personas mayores como que ya no están en condiciones de tomar decisiones por sí solos. El DINAPAM (Roque y Fassio, 2007) fue derogado en 2012 y reemplazado por el Programa de Promoción del Buen Trato hacia los Personas Mayores (SENNAF, 2012).

EL RECONOCIMIENTO DEL ABUSO FINANCIERO COMO UN PROBLEMA SOCIAL

El abuso financiero implica un uso desautorizado de los recursos o propiedades de la persona mayor, tanto por una persona que le brinda cuidados como por alguien externo (Davey y McKendry, 2011). Sus efectos pueden ser graves para el bienestar y la salud de la persona mayor, sin embargo, está sub-reconocido y sub-denunciado. Sus efectos pueden ser permanentes, en la medida en que las personas mayores se encuentran limitadas en la recuperación de bienes e ingresos, teniendo graves consecuencias para su salud psíquica (depresión) y física, lo que conlleva a una dependencia y mayor demanda de cuidados. Asimismo, existen pocos espacios de denuncia y tratamiento de este tipo de abuso (Davey y McKendry, 2011).

Para salvar las dificultades en relación con la comprensión y tratamiento del abuso económico es necesaria una definición interdisciplinaria y amplia del fenómeno, pues la debilidad de las definiciones conceptuales e inoperancia, dificultan la elaboración de indicadores (NIA, 2010). Asimismo, es necesario utilizar métodos diversos para conocer y comprender el abuso y el reconocimiento sobre la naturaleza, las condiciones de vulnerabilidad y los mecanismos del fraude económico contra las personas mayores. Se requiere caracterizar la relación entre víctima y victimario del abuso y plantear que cualquiera que lleve adelante estos actos es abusador, enfatizar que el término abuso se relaciona con un mal uso de los recursos del persona

mayor y con una posible explotación financiera del mismo (Davey y McKendry, 2011).

Las formas más comunes de abuso, perpetradas por quienes brindan cuidados son: el uso indebido de cheques personales, tarjetas de crédito o cuentas bancarias; el robo de dinero, ingreso u objetos domésticos; la falsificación de la firma de la persona mayor; el robo de identidad; estafas variadas que tiene como víctima a la persona mayor: anuncios de premios por los que hay que pagar un dinero; falsas organizaciones caritativas, fraudes en inversiones, etc. Como signos de explotación financiera: las extracciones significativas de las cuentas bancarias de la persona mayor; los cambios abruptos en su condición financiera; la falta en la casa de la persona mayor de artículos o dinero en efectivo; los cambios sospechosos en los testamentos, poder, títulos; la adición de nombres a la tarjeta de la firma de la persona mayor; la existencia de facturas pendientes de pago o falta de atención médica, aunque el mayor tenga suficiente dinero para pagarlas; la compra de servicios, mercaderías o suscripciones innecesarias.

Asimismo, el abuso económico/financiero puede ser descrito como el robo; malversación o mal uso de dinero, propiedad, bienes; ejercer indebida influencia para que la persona regale o ceda bienes; ejercer presión para que la persona mayor acepte prestaciones o servicios de menor costo para preservar sus recursos en función de los intereses de los herederos; llevar a cabo tareas innecesarias o sobrecargar el precio de los servicios que se brindan a la persona mayor; mal uso de los poderes por parte de los abogados; negación de acceso a fondos; no pago o devolución de préstamos; vivir con la persona mayor y negarse a pagar o contribuir con el pago de los gastos; forzar a firmar algo a la persona mayor; prometer cuidados a largo plazo a cambio de bienes de la persona mayor y luego no cumplir la promesa realizada; obligar a la persona a firmar un testamento, documento o poder con engaño, coerción o influencia indebida; firma de documentos en blanco; hacer que la persona mayor firme como garante de una hipoteca o préstamo para otra persona cuando la persona mayor no tiene suficiente información sobre las capacidades

del solicitante, ni sobre las consecuencias de este acto como para constituir una decisión informada (Lowndes, Darzins, Wainer, Owada, y Mihaljevic, 2009).

En el Informe PEAS (Estudio sobre la protección de los bienes de las personas mayores) realizado en Australia, se plantea como eje de análisis la forma de abordaje del abuso (King, Lowndes, Darzins, y Owada, 2010) debido a que si bien la potencial mala gestión de los activos de las personas mayores está en aumento debido al crecimiento del número de personas mayores, así como el crecimiento del número de personas con deterioro cognitivo, se debe cuidar en no constituir al colectivo de los mayores como un problema social. Es decir, que no son el problema las víctimas del abuso financiero (los mayores) sino las condiciones contextuales y familiares en las que este abuso se produce. Es por ello fundamental ayudar a las personas mayores y a sus familias en la adaptación a las cambiantes realidades en las relaciones entre las personas y sus bienes, es decir, que es necesario tener en cuenta la vulnerabilidad creciente de un grupo de mayores y promover la prevención a partir de políticas públicas orientadas a ello.

Existen modalidades propias de cada familia en función del manejo de los bienes y formas de administración que van pasando de una generación otra. Sin embargo, las nuevas generaciones tienen mayores dificultades para acceso a la vivienda, formas de empleo más vulnerables que en la generación anterior protegida por el estado de bienestar. Se producen entonces desencuentros generacionales: en general, las personas mayores no creen que van a recibir la atención de sus hijos, pero los hijos esperan heredar a sus padres. Asimismo, mientras muchos hijos brindaron cuidados pensando en recibir en herencia la casa de sus mayores, estos creen que pueden hacer libre uso de ella puesto que es el fruto de toda una vida de trabajo y tienen el derecho de disponer de su valor en el último tramo de su vida, ya sea para la atención de su salud como para realizar sus deseos. En síntesis, estos cambios deben ser transparentes y volcarse en nuevas formas de regular la vida social.

No solo existen abusos, actos ilegales, falta de cuidados por parte de las familias y allegados (vecinos y amigos) sino que también los profesionales que intervienen en los cuidados a personas vulnerables cuentan con gran cantidad de información privada y con la confianza de la persona mayor y de sus familiares. Si bien es cierto que los cuidadores son agentes privilegiados a la hora de detectar abusos, también es cierto que ellos mismos pueden cometerlos y atentar contra el patrimonio del mayor.

Un área relativamente descuidada de análisis en la investigación sobre abuso financiero es la mala gestión en la relación entre las acciones de los individuos y de las estructuras y procesos organizativos. En hospitales y en las residencias para mayores se dejan de lado las preocupaciones de los geriatras y trabajadores sociales ya que «los problemas sociales no forman parte de la atención médica». Estos problemas se enfrentan con los sistemas organizacionales y es por eso que, en muchas situaciones de sospecha de abuso, los profesionales interesados se inhiben por las dificultades que implican la denuncia y luego la continuidad en la defensa de los derechos de los mayores.

Las causas más frecuentes de abuso económico son (Davey y McKendry, 2011):

- 1) por el bajo estatus y la pérdida de poder económico que tienen las personas mayores en la sociedad que las identifican como incapaces. Existen diferencias culturales en función de la valoración de la independencia individual, el valor de la familia, las relaciones intergeneracionales y de las responsabilidades intergeneracionales.
- 2) Existen variaciones en la comprensión de los derechos de los miembros al interior de la familia y una delicada línea entre coerción y buen consejo.
- 3) El abuso económico es un crimen oportunista relacionado con las rutinas familiares en el marco de la prestación de cuidados. Estas rutinas pueden

incluir la gestión de los asuntos financieros de las personas mayores, desde las compras diarias hasta las inversiones sustanciales. El abuso puede ocurrir cuando los miembros de la familia son incapaces de adaptarse a nuevas funciones, a partir de la vulnerabilidad de la persona mayor y a partir de desequilibrios en el desarrollo de relaciones que se mostraban como equitativas con anterioridad.

- 4) Puede haber una línea muy fina entre la coerción y la genuina voluntad por parte de las personas mayores para ayudar a los miembros de la familia. Los familiares también pueden tratar de proteger una herencia percibida como su derecho por no incurrir en gastos (por ejemplo, la atención residencial o de mantenimiento de la casa) a pesar de que estas son necesarias para la salud y el bienestar de la persona mayor.²

Reconocido el problema social del abuso financiero a persona mayores, este trabaja focaliza su atención a la decisión del gobierno argentino (y también realizado por otros gobiernos en la región) de bancarizar a los personas mayores beneficiarios del sistema jubilaciones y pensiones, delegando a los bancos la gestión de los haberes y la certificación de la supervivencia. Claramente una innovación financiera pero no necesariamente socialmente responsable.

² Así como el derecho a la herencia, los abusadores dentro del ámbito de la familia pueden sentir que tienen derecho al reembolso de la prestación de cuidados. En algunos casos, incluso puede ser un elemento de 'ajuste de cuentas', donde los miembros de la familia han sido víctimas de abusos en el pasado por personas que ya en el presente son vulnerables, incluyendo elementos de chantaje como amenazas de no ver a sus nietos si no se les proporcionan dinero o bienes. En algunas familias, cuando un solo miembro está a cargo de la toma de decisiones financieras (puede ser un patrón de larga data y satisfactoria para todos) esto puede evolucionar fácilmente en abuso.

BANCARIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA ANSES

Como se mencionó anteriormente, desde el año 2012, en Argentina, los jubilados y pensionados cobran sus haberes a través de una caja de ahorro bancaria en forma obligatoria, de acuerdo con lo dispuesto por una ley aprobada en octubre de 2011 (reglamentada por el Banco Central) siendo imprescindible, entonces, utilizar la tarjeta de débito para realizar cualquier trámite de extracción y también realizar el trámite para certificar la supervivencia simplemente utilizando la tarjeta en un comercio. Si bien esta fue una política pública innovadora, al otorgar un derecho gratuito a siete millones de beneficiarios, también ocasionó diversos problemas. Desde la perspectiva de una persona mayor con algún grado de discapacidad y que nunca ha utilizado tarjetas de débito, la pregunta es si esta innovación es responsable socialmente. Para ello, esta sección describe la bancarización de los beneficiarios del ANSES³ para luego analizarla desde la perspectiva de innovación responsable contextualizada en la problemática de abuso de personas mayores.

En el año 2011, el Congreso argentino promulgó la Ley 26.704 que extendía, a los beneficiarios de la ANSES, el beneficio que tenían los asalariados de contar con una Cuenta Previsional Gratuita. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) reglamentó dicha ley que regula las nuevas cuentas sueldo para los beneficiarios del ANSES mediante la Comunicación "A" 523,1 y exigió a los bancos que abran una cuenta gratuita con una tarjeta de débito asociada (como la cuenta sueldo) a los beneficiarios del ANSES que cobran sus haberes en alguna de sus sucursales.

A mediados del año 2012 el sistema estaba en funcionamiento casi pleno, pues en Julio de ese año,

³ En general ANSES trabaja con las federaciones de centros de jubilados, las cuales son consultadas y muchas veces realizan capacitaciones sobre problemáticas acordadas con el organismo estatal. Los consejos federales y provinciales de adultos mayores pueden y tiene el derecho de participar en la elaboración, implementación y seguimiento de las políticas públicas que les atañen (Fassio, 2012).

el 97 por ciento de los jubilados y pensionados nacionales que cobran sus haberes de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) ya está bancarizado, aunque la inmensa mayoría sigue prefiriendo retirar su dinero de la ventanilla del banco –y no por cajero automático– y pagar sus cuentas en efectivo.

La iniciativa la tomó en febrero pasado la propia ANSES, que ordenó a los bancos a abrirles cajas de ahorro a los beneficiarios y a entregarles las tarjetas de débito que permiten retirar el dinero de las máquinas, sin costo y en la cantidad de operaciones que quiera el jubilado. (La Voz del Interior, 2012).⁴

La Cuenta Sueldo de la Seguridad Social es una caja de ahorro bancaria gratuita que la ANSES abre para cada jubilado o pensionado del Sistema Integrado Previsional argentino o para titulares de Pensiones no Contributivas que cobren sus haberes a través de entidades bancarias. En la misma, se depositan los haberes de los jubilados y pensionados, no tiene costo de mantenimiento ni comisiones ni de emisión de tarjetas débito. A cada titular se entrega una tarjeta de débito para realizar compras, para utilizarla en cualquier cajero automático. La tarjeta se otorga sin cargo alguno y puede ser utilizada en cualquier lugar del país y permite hacer transferencias por Internet.

La ANSES postula que esta innovación otorga diversas ventajas a los beneficiarios. Al retirar el efectivo en el cajero automático, no hay necesidad de hacer cola para retirar los haberes por la ventanilla del banco, se puede retirar dinero en cualquier horario y en cualquier cajero automático del país. Asimismo, según el organismo estatal, brinda mayor seguridad al beneficiario pues no es necesario retirar el monto completo del haber de una vez, se pueden realizar compras en negocios (con reintegro de impuestos) y se pueden pagar impuestos y servicios a través del cajero o de Internet. Estos beneficios son ciertos siempre y cuando el beneficiario sea una persona inmersa en la

⁴ Redacción La Voz, 2012, julio,18) Disponible en <http://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/ya-estan-bancarizados-todos-jubilados>

cultura digital, sin discapacidades que inhiban su uso (motrices, visuales, cognitivas leves, etc.) y que tenga el conocimiento de las operatorias; no siendo este el caso de muchas personas mayores.

El organismo recalca, en respuesta a reclamos realizados por usuarios del sistema, que cada beneficiario puede elegir entre retirar sus haberes a través de los cajeros automáticos o por ventanilla, retirando todo el haber de una vez o mediante extracciones parciales. Se asegura que los jubilados y pensionados que lo prefieran podrán seguir cobrando por ventanilla presentando el documento de identidad. La realidad es que, como transfirió a los bancos la gestión, algunos exigen que cuando los jubilados necesitan retirar pequeños montos deban hacerlo solo por el cajero automático.

Otro tema relacionado, que es fundamental para los beneficiarios de la ANSES, es contar con el recibo de haberes, pues este se exige para realizar trámites vinculados con el sistema de salud (PAMI). El organismo explicita que existen dos opciones para obtenerlo, por cajero automático seleccionando la opción «impresión de recibo de haberes de ANSES», o por mostrador. Esto es cierto en algunos bancos pero hay otros que exigen la impresión en cajero automático o en una terminal de autoconsulta, por lo que es necesario que el persona mayor cuente con la ayuda de algún empleado para obtener el recibo.

El uso de cajeros automáticos tiene problemas significativos para muchos mayores con algún grado de discapacidad o que no están acostumbrados a una operatoria electrónica. La persona mayor se siente insegura entrando al cajero automático, la letra es muy pequeña y muchos no pueden leerla, los botones son muy pequeños o la pantalla es táctil lo cual para quienes tienen dificultades motrices o visuales es un problema. Es importante mencionar, además, que las

indicaciones son confusas, escritas muchas veces con pocas palabras y en un lenguaje que solo maneja aquel inmerso en la cultura digital.

UNA PROPUESTA DE INNOVACIÓN FINANCIERA RESPONSABLE PARA PERSONAS MAYORES

Esta bancarización compulsiva conlleva ventajas y problemas para las personas mayores. Esta sección argumenta que la misma debe ser una innovación financiera socialmente responsable para las personas mayores. Inicialmente se presenta la perspectiva de innovación financiera responsable desarrollada por la comunidad europea, para luego analizar la problemática de la bancarización de personas mayores. Por último, se proponen algunas recomendaciones para lograr que la dinámica de bancarización de los personas mayores sea socialmente responsable.

LA PERSPECTIVA DE INNOVACIÓN FINANCIERA RESPONSABLE

Si bien el concepto de innovación responsable ha sido analizado en la literatura desde hace casi una década (Hellstrom, 2003), su aparición en el discurso vinculado con las políticas públicas europeas fue recién en mayo de 2011.⁵ El modelo europeo de innovación responsable se basa en el principio de inclusión, requiere la participación de todos los actores desde las primeras etapas; se propone un proceso de co-construcción para asegurar la co-responsabilidad. Owen, Macnaghten y Stilgoe (2012) remarcan tres características principales del discurso europeo en la materia. Primeramente, es destacable el énfasis sobre el concepto de «ciencia para la sociedad», claramente enfocado en lograr que la investigación y la innovación resuelvan problemas concretos de la sociedad en el contexto de una democracia deliberativa. La segunda característica es su énfasis en la «ciencia para la sociedad»,

⁵ Conferencia de apertura del workshop realizado en el Directorate-General Research (Bruselas) en mayo de 2011 a cargo de Octavi Quintana, citado por Owen, Macnaghten y Stilgoe (2012).

remarcando la necesidad de que la investigación y la innovación den respuestas sociales y construyan el futuro desarrollo. La tercera característica se refiere a la vinculación explícita entre innovación y responsabilidad, reclamando que cada actor asuma la propia (R. Owen et al., 2012).

El concepto de «innovación e investigación responsable» surge en el discurso de la Comunidad Europea en los años 2011-2013, en el marco del Programa Horizon 2020,⁶ poniendo en primer plano la capacidad de Europa para responder a los retos sociales. El desafío es cómo gobernar la ciencia y la innovación⁷ dando cuenta de los escenarios futuros, y donde los actores sociales trabajen juntos durante todo el proceso. Se persigue alinear, tanto el proceso como sus resultados, con los valores, necesidades y expectativas de la sociedad europea. Se propone la creación de una política impulsada por las necesidades de la sociedad y la participación de todos los actores sociales a través de enfoques participativos incluyentes (Comisión Europea, 2012).

La comisión detalla seis principios para que la innovación sea responsable. En primer lugar, postula la necesidad de compromiso de todos los actores sociales: investigadores, empresarios, responsables políticos y la sociedad civil, en el proceso de investigación e innovación. En segundo término, se requiere un compromiso de igualdad de género. En tercer lugar, se impulsa el aprendizaje creativo: Europa no solo debe aumentar su número de investigadores, también es necesario formar mejor a los futuros actores para que cuenten con el conocimiento y las herramientas necesarias para participar plenamente y asumir responsabilidad en el proceso de investigación e innovación. En cuarto lugar, se postula un principio ético como una forma de garantizar resultados de alta calidad.

⁶ <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/>

⁷ Históricamente, las innovaciones han producido impactos negativos (externalidades en lenguaje económico) en la sociedad, ante lo cual las autoridades aplicaron más controles y propusieron aumentar las normas regulatorias. Esta visión retrospectiva persigue mitigar los impactos de la innovación cuando ya está impactando en la sociedad (Rip, 2014).

En quinto lugar, se propone que los procesos innovadores sean transparentes y accesibles para la población en general. Por último, y a manera de resumen, se propone que el diseño de la innovación se realice «para y con» la sociedad (Stilgoe, Owen, y Macnaghten, 2013).

Grunwald (2011) hace operativo el concepto de responsabilidad planteando tres capas constitutivas de responsabilidad: empírica, ética y epistemológica. La dimensión empírica nos invita a reflexionar sobre quién se hace responsable, se plantea la relación con la «gobernabilidad» del campo respectivo, las partes interesadas, las personas que se traten o afectadas. Las cuestiones de poder y la influencia que se ejerce. La dimensión ética analiza los criterios de lo que se considera responsable. Criterios de actuación responsable, la solución de los conflictos morales de la reflexión ética, la reconstrucción de los patrones éticos de la justificación y argumentación. La dimensión epistemológica analiza lo que se conoce sobre el campo respectivo (oportunidades, riesgos, etc.) y lo que se puede decir sobre la calidad y la fiabilidad de los conocimientos, incertidumbres, los posibles escenarios de desarrollo futuro, los posibles riesgos (Grunwald, 2011).

La innovación, para que sea responsable, debe cumplir la regulación, comunicar eficientemente el proyecto y su propósito, realizar una reflexión anticipatoria de las posibles aplicaciones y sus impactos sociales y, por último, tiene que articular mecanismos para incluir a los actores en el proceso. Si se pretende que sea sostenible, urge la necesidad de plantear la problemática de la construcción de nuevas normas, dando primeramente lugar a un diálogo normativo en términos teóricos y luego adaptar esa teoría a la realidad.

Esta perspectiva aplicada al sector financiero da lugar a pensar en una innovación financiera responsable, internalizando las prácticas responsables dentro

de la cultura bancaria. La forma propuesta para incorporar esta perspectiva en los bancos es mediante la creación de Comités de Nuevos Productos en las instituciones financieras que innovan. Estos comités sirven como un dispositivo de legitimación, pues plantean una intervención desde el mismo diseño de la idea y estimulan la deliberación sobre los problemas potenciales de la innovación propuesta. Asimismo, dentro de ellos debe reflexionarse sobre cómo las innovaciones financieras cumplen con las normas y regulaciones, plantearse claramente funciones y responsabilidades en la organización y quienes son los encargados de validar la decisión de llevar a cabo la innovación propuesta (Armstrong et al., 2011:4). Con esta incorporación, la estructura organizacional articula las innovaciones y asegura consenso, toma de responsabilidad y conciencia de los profesionales involucrados.

Se identifican cinco principios para asegurar que el comité de nuevos productos logre que las innovaciones financieras sean socialmente responsables: principio de implicación, de formalización, de revisión, de publicación y de auditoría. El primero se basa en la idea de que los empleados de la organización, por ejemplo un banco, internalicen la idea de innovación responsable, estableciendo claros incentivos para que todos los profesionales involucrados se sientan parte y consideren un deber en el proceso. El principio de formalización exige que se fijen los estándares mínimos que debe cumplimentar un proyecto novedoso para ser considerado responsable, incluyendo políticas que se orienten a solucionar las distorsiones que pueda ocasionar el desarrollo del programa innovador. Los principios de revisión y publicación postulan una gobernanza sostenible y financieramente responsable, generando mecanismos formales de revisión de las actividades, documentos formales de registro y archivo de las actividades. Finalmente, el principio de auditoría sugiere un control externo de las actividades de innovación, se sugiere realizar auditorías por parte de regulares ajenos a la organización y de manera aleatoria.

Para que un proceso de innovación financiera sea responsable debe ser anticipatorio, reflexivo, deliberativo y receptivo. Anticipatorio, porque

requiere describir y analizar todos los que impactos que pueden surgir, ya sea económicos, sociales, ambientales u otros. Reflexivo, porque se debe reflexionar sobre las finalidades, motivaciones e impactos; y una análisis franco sobre lo que se sabe y sobre lo que no (riesgos, áreas de desconocimiento). Deliberativo, porque impone incluir diversas visiones, propósitos, motivaciones, cuestionamientos; mediante procesos de diálogo, compromisos y debates, de forma de incorporar las perspectivas de todos los agentes involucrados. Receptivo, porque debe ser un proceso inclusivo y abierto al aprendizaje (Richard Owen et al., 2013).

LA BANCARIZACIÓN OBLIGATORIA DE LOS BENEFICIARIOS DE LA ANSES COMO INNOVACIÓN FINANCIERA RESPONSABLE

Desde la propuesta de innovación financiera responsable presentada, esta subsección se propone analizar el caso de la bancarización obligatoria de beneficiarios de la ANSES.

Es importante resaltar que el organismo público delega la administración del sistema a los bancos, por lo que es de suma importancia conocer las mejores prácticas profesionales bancarias para identificar y lidiar con el abuso financiero hacia las personas mayores (King et al., 2010). Esto implica que los bancos, los profesionales, las instituciones y los equipos de atención de la comunidad reconozcan sus responsabilidades para con las personas mayores y la necesidad de desarrollo de mecanismos para apoyar a su personal en identificar y responder a la mala gestión financiera⁸ (Peri, Fanslow, Hand, y Parsons, 2009). La implementación del sistema es despareja según la entidad financiera en cuestión. Por ejemplo, en algunas entidades se obliga a los

⁸ En primer lugar (Davey y McKendry, 2011), a nivel amplio de prevención primaria es necesario minimizar la discriminación por edad y las actitudes negativas hacia las personas mayores y sobre la disposición de sus bienes. Es necesario informar a la comunidad sobre la temática del envejecimiento y el maltrato a través de programas de educación de la comunidad y los servicios informales.

personas mayores a retirar en el cajero automático si la suma es pequeña, esto los vuelve vulnerables y requieren ayuda de terceros que no siempre están capacitados.

Esa delegación de la gestión a los bancos también incluye la certificación de la supervivencia del mayor, la constancia de que está vivo y puede seguir recibiendo el beneficio. Muchos bancos promueven el uso de la tarjeta débito como forma de dar la certificación (por ejemplo hay bancos que exigen un uso por mes en comercios como forma de confirmar la supervivencia). Existen muchos casos de personas mayores que realizaron el consumo mensual pero, por negligencia del comercio o del banco, el consumo no fue registrado. Pasado el tiempo máximo, se dispara un procedimiento de aviso a la ANSES de la no supervivencia (muchas veces sin alertar en forma eficiente al mayor). El organismo, sin informar en muchos casos a la persona mayor, lo da de baja del sistema, quedando sin haberes y sin cobertura de salud. Por lo que una innovación puede tener resultados desastrosos si el sistema no está preparado para la misma.

Esta delegación del organismo a los bancos motiva este trabajo a replantearse el rol de los bancos y su responsabilidad con respecto a los personas mayores. Los bancos son los actores relevantes para prevenir y detectar el abuso financiero (Davey y McKendry, 2011; King et al., 2010). A menudo los empleados de banco y de instituciones financieras son los primeros en sospechar y detectar el problema, siendo fundamental su capacitación para responder apropiadamente. En Nueva Zelanda, los bancos están respondiendo a una convocatoria para una revisión de su reglamentación con un enfoque hacia las personas mayores (Peri et al., 2009), y las acciones que realizan con el fin de proteger a sus clientes.

King et al. (2010) sostienen que en una reciente encuesta en un centro de atención al cliente de un banco de Australia, mostraban evidencia de la posibilidad fisuras en la confiabilidad de la información sobre el cliente que conllevaría a vulnerabilidad en la administración de los activos

financieros en el anonimato del espacio del centro de atención telefónica e Internet. Asimismo, hallaron que en las transacciones personales existe alta vulnerabilidad en la recepción por parte de los clientes de asistencia informal financiera para (i) uso de un cajero automático o de la clave de acceso (PIN); (ii) de Internet y telefonía pagos; (iii) completar los controles y hacer retiros, y (iv) realizar pagos con el dinero de la persona mayor. Si bien estas son actividades rutinarias podrían tener dos lecturas: vulnerabilidad o lo opuesto, altos niveles de confianza entre las personas mayores y quienes les ayudan.

PROPUESTAS PARA UNA INNOVACIÓN FINANCIERA RESPONSABLE CON RELACIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

Al bancarizar a las personas mayores, el Estado los expone como clientes del sistema financiero pero sin haber tomado el recaudo de reglamentar procedimientos bancarios que tengan en cuenta su problemática. En esta subsección se presentan algunas propuestas para que la bancarización de personas mayores sea una innovación financiera socialmente responsable.

1. Un equilibrio necesario entre la privacidad y la protección de las personas de más edad y las personas vulnerables contra el abuso financiero

Para ello se recomienda el desarrollo de procedimientos para el uso y la divulgación de información personal, investigar e informar la sospecha de actividad ilícita; cumplir con los requisitos legales y la asistencia a los organismos de aplicación; la implementación de capacitación para los empleados de primera línea para ayudar en identificar el abuso financiero y responder adecuadamente, y la identificación de una persona de alto nivel responsable de la decisión de divulgar información.

La respuesta de la industria bancaria se describe como altamente variable en la actualidad. Pero existen una serie de acciones que se pueden tomar, algunas preventivas y otras correctivas. Como dijimos, la formación adecuada de todo el personal del banco les permitiría reconocer los signos de abuso, el perfil común de un cliente vulnerable y/o abusadores potenciales. Los bancos, entonces, podrían establecer protocolos para hacer frente a la sospecha de abuso, por ejemplo, asegurar que las personas mayores son entrevistadas por separado y en privado, lejos del posible abusador. La banca victoriana (Davey y McKendry, 2011) enumera las señales de alarma que pueden indicar al personal del banco existe la probabilidad de abuso económico y que además podría aplicarse en otras instituciones.

Las medidas para aumentar la conciencia sobre el abuso económico pueden ayudar a mejorar el conocimiento profesional del personal bancario. Los bancos y otros servicios financieros están en condiciones de contribuir a la prevención, informando a sus clientes, formando a su personal y formulando políticas preventivas de fraude a sus clientes mayores. Si bien los bancos están en condiciones de hacer un seguimiento de las transacciones del cliente, el desafío es equilibrar su capacidad para supervisar e intervenir cuando el fraude es evidente, contra el derecho del individuo a la intimidad y la autodeterminación.

Los casos de abuso financiero contra las personas mayores muestran que algunos han sido acogidos por asesores profesionales. Esto pone de relieve la importancia de las medidas para mejorar la educación y protección de los consumidores en lo que respecta al conocimiento de sus derechos y de los organismos a los cuales acudir en el caso de tener dudas o querer realizar denuncias.

Respecto de una protección jurídica particular existen opiniones controvertidas en todo el mundo. En algunos países existe normativa protectora para aquellas personas que no pueden tomar sus propias decisiones debido a una discapacidad física o mental o por otras causas, que pueden ser involucrados en situaciones de abuso, o fortalecer los mecanismos de protección en relación a la realización de donaciones u otras formas de cesión de bienes y/o de protección respecto de la gestión de abogados/apoderados.

2. El aumento de la educación financiera para las personas mayores⁹

Podría ser una estrategia preventiva muy útil sobre todo si mejora la confianza en la gestión de activos. El uso de otras transacciones financieras en línea (banca por Internet) pone de relieve la importancia de la alfabetización informática. Asimismo, ser alentados a no permitir que otras personas tengan acceso a sus cuentas bancarias, y, si es necesario por razones de apoyo, poder establecer salvaguardias para evitar el abuso. La información sobre dónde acudir para obtener ayuda no necesariamente garantiza el acceso a esa ayuda, pero es un avance. También se necesitan respuestas de políticas tanto de la educación pública y como de formación específica para los cuidadores, profesionales y proveedores de servicios. Estas medidas ayudan fundamentalmente a disuadir a los abusadores, pero no a eliminar las barreras que existen para realizar y hacer prosperar las denuncias. Los esquemas de «tutoría entre iguales», en las que las personas mayores tienen acceso al consejo de sus pares capacitados en gestión financiera para que la gestión de activos de la familia se pueda controlar son también medidas preventivas.

⁹ La capacitación de los adultos mayores y de la comunidad en general consta de cuatro componentes claves. (1) Empoderamiento de adultos mayores: generación de un espacio de aprendizaje en derechos de adultos mayores. (2) Sensibilización comunitaria: acciones de difusión de la temática, charlas en instituciones de bien público u otros. (3) Capacitación a profesionales y técnicos: dictado de seminarios de formación orientado a profesionales y técnicos. (4) Promoción y fortalecimiento de redes de apoyo formales.

Las personas mayores, en general, no utilizan por sí solas el cajero automático, sobre todo a edad avanzada: lo hacen el 43% de los que tienen entre 60 y 74 años y el 18% de los que superan esta edad. Existen además diferencias por género (las mujeres lo hacen con menor prevalencia que los varones). Las principales razones que dan para no hacerlo son que prefiere retirar el dinero por la ventanilla, ya que no le interesa usar el cajero (42%); no entiende el funcionamiento del cajero (21%) y no tiene tarjeta de débito (el 18%) (Indec, 2014).

Si la decisión es continuar con los cajeros automáticos, se requiere mejoras urgentes para que las personas mayores puedan utilizarlos y que se conformen como espacios de accesibilidad universal. Una primera idea sería utilizar pantallas más grandes y en un espacio privado, donde la persona mayor pueda sentirse cómodo y en control de la situación. Es fundamental agregar audio, mejorar los botones, contar con interfaces adaptadas que solo muestren las opciones relevantes.

3. La educación a las familias por medio de programas para aumentar el conocimiento de las obligaciones inherentes a la gestión de las finanzas de las personas mayores

Este tipo de educación es otra alternativa preventiva, esto se refiere a los miembros de la familia y también a los proveedores de servicios. Las familias, sensibilizadas e informadas, pueden estar atentas a cualquier signo de abuso financiero, tales como retiros de efectivo sin explicación, firmas inusuales o pertenencias faltantes. Asimismo, es fundamental contar con un apoyo estatal específico para familias que administran bienes de personas mayores con deterioro cognitivo.

Asimismo, las líneas de ayuda directa, administradas tanto por organismos gubernamentales como por organizaciones voluntarias pueden ser útiles en la educación de la comunidad, responder a preguntas generales y proporcionar a la gente información de autoayuda. Las agencias de financiamiento

gubernamentales y del sector privado (King et al., 2010) deben apoyar la realización de investigaciones para identificar criterios culturales para comprender aspectos de las relaciones intergeneracionales, incluyendo la confianza, reciprocidad, y la individualidad. Las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y del sector privado deben ampliar el apoyo a las instituciones para reconocer y corregir impedimentos estructurales para detectar y responder al abuso económico y financieros contra las personas mayores.

CONCLUSIONES

Dado que el Estado ha decidido bancarizar a las personas mayores beneficiarias de la ANSES y delegar a las entidades financieras la gestión de cobro de haberes y certificación de supervivencia, debe cumplir su función y reglamentar el correcto acceso de las personas mayores a sus ingresos. Una intervención clave es la atención personalizada, permitiendo una gestión del cobro eficiente a la vez que habilita una fuente de información a la ANSES de otras posibles necesidades del beneficiario.

Es fundamental que el Estado implemente políticas públicas tendientes a aumentar la educación financiera e informática de los personas mayores. Asimismo, que los mismos bancos entiendan su responsabilidad en el proceso, no solo porque puedan ser los responsables por un fraude sino también por omisión. Por lo tanto, se deben anticipar los posibles problemas que sus innovaciones pueden producir en los personas mayores. Un tercer punto es la relevancia de la educación de los profesionales y de las familias al respecto.

REFERENCIAS

Acierno, R., Hernández, M.A.; Amstadter, A. B.; Resnick, H. S.; Steve, K.; Muzzy, W. y Kilpatrick, D.G. (2010). Prevalence and correlates of emotional, physical, sexual, and financial abuse and potential neglect in the united states: The national elder mistreatment study. *Journal Information*, 100(2).

- Aravanis, S. C.; Adelman, R.; Breckman, R.; Fulmer, T.; Holder, E.; Lachs, M.; Sanders, A. et al. (1993). Diagnostic and treatment guidelines on elder abuse and neglect. *Archives of Family Medicine*, 2(4), 371.
- Armstrong, M.; Cornut, G.; Delacôte, S.; Lenglet, M.; Millo, Y.; Muniesa, F. y Tadjeddine, Y. (2011). *Towards a practical approach to responsible innovation in finance: New product committees revisited*. Working Group on Responsible Innovation in Finance -Observatory for Responsible Innovation- Mines ParisTech.
- CELADE, CEPAL, y UNFPA (2004). *Estrategia regional de implementación para américa latina y el caribe del plan de acción internacional de madrid sobre el envejecimiento*. Santiago de Chile: Recuperado de http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/8/19608/P19608.xml&xsl=/celade/tpl/p9f.xsl&base=/celade/tpl/top-bottom_env.xslt.
- Cooper, C., Selwood, A. y Livingston, G. (2008). The prevalence of elder abuse and neglect: A systematic review. *Age and Ageing*, 37, 151-160.
- Davey, J. A., y McKendry, J. (2011). Financial abuse of older people in new zealand. *Institute of Policy Studies*, (11/10).
- Fassio, A. (2012). Participación en la formulación de políticas públicas: El caso del Consejo Federal de los Mayores. *Revista electrónica Gestión de las personas y Tecnología*, 5(15), 40-51. Recuperado de http://www.revistagpt.usach.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=229&Itemid=134
- Grunwald, A. (2011). Responsible innovation: Bringing together technology assessment, applied ethics, and sts research. *Enterprise and Work Innovation Studies*, 7, 9-31.
- Hellstrom, T. (2003). Systemic innovation and risk: Technology assessment and the challenge of responsible innovation. *Technology in Society*, 25(3), 369-384.
- Huenchuan, S. (2013). *Perspectivas globales sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2007-2013*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Indec. (2014). Encuesta nacional de calidad de vida de adultos mayores 2012 -encaviam. Principales resultados. Serie de Estudios Indec, 46.
- King, C., Lowndes, G., Darzins, P. y Owada, M. K. (2010). *For love or money: Intergenerational management of older victorians' assets*: Monash University.
- Lowndes, G., Darzins, P., Wainer, J., Owada, K. y Mihaljcic, T. (2009). *Financial abuse of elders: A review of the evidence monash university*. Melbourne: Melbourne Monash University.
- Martin, S. y Boaz, A. (2000). Public participation and citizen-centred local government: Lessons from the best value and government for older people pilot programmes. *Public Money & Management*, April-June, 47-53.
- MCAlpine, C. H. (2008). Elder abuse and neglect. *Age and Ageing*, 37, 132-133.
- Ogg, J. y Bennett, G. (1992). Elder abuse in britain. *British Medical Journal*, 305, 998-999.
- OMS, INPEA, Toronto, U.d., y Universidad de Ryerson, O. (2002). *Declaración de Toronto para la prevención global del maltrato de las personas mayores*.
- ONU. (1982). *Documentos sobre la Asamblea Mundial sobre Envejecimiento*. Viena: Naciones Unidas Retrieved from <http://www.un.org>.
- ONU. (1999). *Derechos humanos y personas de edad*. Washington: Naciones Unidas Retrieved from <http://www.un.org>.
- ONU. (2002). *Plan de acción mundial sobre el envejecimiento*. Madrid: Naciones Unidas Retrieved from www.un.org.

- Owen, R., Macnaghten, P. y Stilgoe, J. (2012). Responsible research and innovation: From science in society to science for society, with society. *Science and Public Policy*, 39(6), 751-760.
- Owen, R.; Stilgoe, J.; Macnaghten, P.; Gorman, M.; Fisher, E. y Guston, D. (2013). *Responsible innovation: Managing the responsible emergence of science and innovation in society*. In R. Owen, J. Bessant & M. Heintz (Eds.), A framework for responsible innovation (pp. 27-50).
- Peri, K.; Fanslow, J.; Hand, J. y Parsons, J. (2009). Keeping older people safe by preventing elder abuse and neglect. *Social Policy Journal of New Zealand*, 35, 159-172.
- Redacción La Voz. (2012, julio,18). Ya están bancarizados todos los jubilados. *La Voz del Interior*.
- Rip, A. (2014). The past and future of rri. *Life Sciences, Society and Policy*, 10(1), 1-15.
- Roque, M. y Fassio, A. (2007). *Gerontología comunitaria e institucional*. Mar del Plata: UNMdP/Ministerio de Desarrollo Social.
- SENNAF (2012). *Resolución sennaf*, 1743/12. CABA.
- Stilgoe, J.; Owen, R. y Macnaghten, P. (2013). Developing a framework for responsible innovation. *Research Policy*, 42(9), 1568-1580.