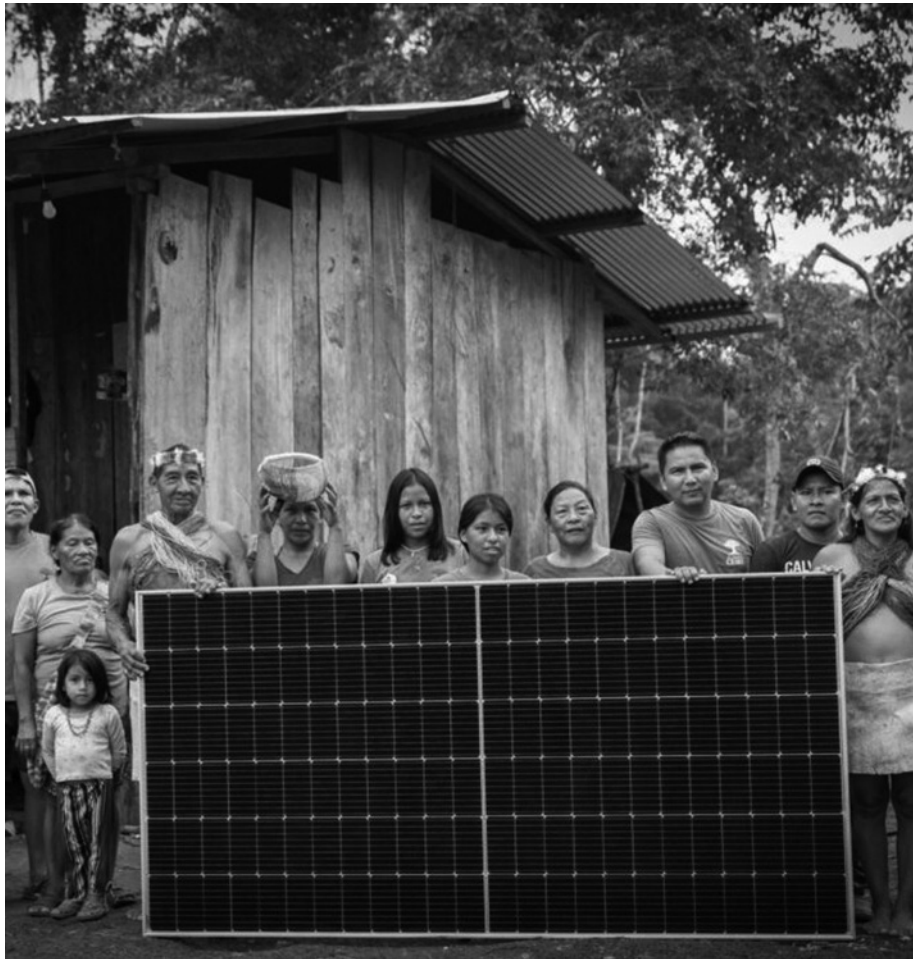


indígenas. Asimismo, el estudio ofrece evidencia empírica desde un territorio poco documentado en la literatura internacional, ya que la mayor parte de los trabajos sobre electrificación rural se concentran en África subsahariana o en regiones montañosas, y no en zonas costeras extremadamente áridas, como es el caso del noroeste de México. Finalmente, el trabajo plantea recomendaciones concretas para el diseño de futuros proyectos de energía renovable en comunidades indígenas. Entre ellas destacan la necesidad de fortalecer la corresponsabilidad institucional, desarrollar esquemas financieros acordes con contextos de alta vulnerabilidad, asegurar el acompañamiento técnico de largo plazo y promover procesos de participación comunitaria desde las fases iniciales de los proyectos.

En conjunto, esta investigación representa una contribución relevante para el CIAD y para el campo del desarrollo regional, al mostrar que las soluciones tecnológicas sólo pueden ser sostenibles cuando se construyen desde el territorio y con una visión integral que articule energía, agua, instituciones y cultura. Los aprendizajes derivados del estudio ofrecen insumos valiosos tanto para la investigación académica como para la formulación de políticas públicas orientadas a reducir las brechas de acceso a servicios básicos en comunidades indígenas.

*** Autores: Demetrio Sotelo Medina, egresado del Doctorado en Desarrollo Regional, y Jorge I. León Balderrama, profesor investigador de la Coordinación de Desarrollo Regional del CIAD.**



Banorte obtiene renovación del protocolo de atención y servicio a personas adultas mayores

Por Redacción

Grupo Financiero Banorte recibió la renovación del Protocolo de atención y servicio a personas adultas mayores que otorga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con lo que refrenda su compromiso con una atención digna, incluyente y accesible para este sector de la población. La renovación del protocolo para la atención de personas adultas mayores es relevante porque reconoce la continuidad y actualización de medidas orientadas a garantizar un acceso más seguro, incluyente y digno a los servicios financieros. Este énfasis resulta especialmente necesario si se considera que, de las quejas que atiende la CONDUSEF, aproximadamente un tercio corresponden a este grupo, con un promedio cercano a 3 mil casos mensuales. A ello se suma el contexto demográfico: la población adulta mayor en México continúa en crecimiento, lo que incrementa la demanda de servicios financieros adaptados y refuerza la necesidad de mecanismos de atención diferenciada y protección al usuario. Óscar Rosado Jiménez, Presidente de la CONDUSEF, señaló: “Las personas adultas mayores merecen una atención clara, paciente y respetuosa. Esta insignia reconoce a las instituciones que entienden que garantizarles un trato digno y accesible no es un favor, es lo justo. Cuando facilitamos que

accedan y entiendan los servicios financieros, también estamos cuidando su patrimonio y su tranquilidad.”

Por su parte, Marcos Ramírez Miguel, Director General de Grupo Financiero Banorte, expresó: “En Banorte impulsamos la inclusión financiera para el crecimiento de México. Ofrecemos servicios y productos financieros a las personas adultas mayores de una manera fácil y segura.”

Como parte de este esfuerzo, la institución ha implementado iniciativas para mejorar el acceso y la experiencia de las personas adultas mayores en los servicios financieros, lo que contribuyó a la renovación de esta insignia.

Entre las acciones destacan el uso de biometría en sucursales para reforzar la seguridad y agilizar trámites, la atención remota, incluyendo visitas a domicilio, y la creación de un equipo especializado en su Centro de Contacto. También se han incorporado herramientas digitales incluyentes, como lector de voz en banca móvil, y mejoras en cajeros automáticos.

Estas medidas se complementan con atención prioritaria, accesos preferenciales, acompañamiento personalizado y programas de capacitación para el personal, orientados a promover un trato digno y empático.

Con estas acciones la CONDUSEF impulsa un sistema financiero más incluyente que promueve una atención digna, accesible y confiable para las personas adultas mayores.