



Proyecto de Ley

La Cámara de Diputados y el Senado de la Nación sancionan con fuerza de ley:

LEY DE ASISTENCIA HUMANA E INCLUSIÓN DIGITAL PARA PERSONAS MAYORES

CAPÍTULO I

Objeto

Artículo 1°.- La presente ley tiene por objeto garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas mayores en el acceso a servicios públicos y privados esenciales, asegurando que la transformación digital no constituya una barrera para el acceso a prestaciones, beneficios, información y trámites.

A tal fin, el Estado promoverá un modelo de atención que garantice la asistencia humana junto con las herramientas digitales que se requiera, capacitación permanente y canales alternativos de atención.

CAPÍTULO II

Derecho a la atención humana

Artículo 2°.- Toda persona tendrá derecho a optar por recibir atención personalizada mediante intervención de una persona humana para la realización de trámites vinculados con:

- a) organismos del Estado Nacional;
- b) empresas y organismos públicos nacionales;



- c) empresas concesionarias de servicios públicos;
- d) entidades financieras alcanzadas por la normativa del Banco Central de la República Argentina;
- e) empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones;
- f) empresas de medicina prepaga y obras sociales nacionales;
- g) toda otra entidad que determine la reglamentación.

Artículo 3°.- Ningún trámite cuyo resultado implique el ejercicio de un derecho, el acceso a una prestación, un beneficio, un servicio esencial o el cumplimiento de una obligación podrá realizarse exclusivamente mediante plataformas digitales cuando el usuario solicite atención humana.

Artículo 4°.- La Autoridad de Aplicación establecerá estándares mínimos de disponibilidad de atención humana, tiempos máximos de espera y mecanismos de accesibilidad prioritaria para personas mayores de setenta (70) años y personas con discapacidad.

CAPÍTULO III

Programa Nacional de Inclusión Digital para Personas Mayores

Artículo 5°.- Créase el Programa Nacional de Inclusión Digital para Personas Mayores.

Su finalidad será brindar gratuitamente capacitación permanente para el manejo de tecnologías digitales y la realización de trámites electrónicos.

Artículo 6°.- El Programa comprenderá, como mínimo:



- a) utilización de teléfonos inteligentes;
- b) manejo de computadoras;
- c) navegación segura por Internet;
- d) utilización de aplicaciones bancarias y billeteras digitales
- e) prevención de fraudes y estafas digitales;
- f) identidad digital;
- g) servicios de salud digitales;
- h) utilización de plataformas gubernamentales;

Artículo 7°.- Las actividades serán permanentes, gratuitas y podrán desarrollarse en coordinación con bibliotecas populares, universidades, centros de jubilados, centros comunitarios, escuelas y otras organizaciones que determine la autoridad de aplicación.

Artículo 8°.- El Estado Nacional podrá celebrar convenios con provincias, municipios, universidades, cooperativas, organizaciones sociales, entidades de adultos mayores y organizaciones sin fines de lucro para la ejecución del Programa.

CAPÍTULO IV

Mesa Nacional de Ayuda Digital

Artículo 9°.- Créase la Mesa de Ayuda Digital para Personas Mayores (en adelante, la Mesa), que funcionará de manera permanente durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, cuya asistencia será gratuita para los destinatarios.



Artículo 10°.- La Mesa tendrá como funciones:

- a) asistir telefónicamente;
- b) asistir mediante videollamada;
- c) asistir mediante plataformas digitales;
- d) orientar sobre trámites públicos y privados;
- e) ofrecer acompañamiento paso a paso durante la realización de operaciones digitales;
- f) derivar a organismos competentes cuando corresponda.

CAPÍTULO V

Accesibilidad Digital

Artículo 11°.- Los organismos nacionales y las entidades comprendidas deberán adecuar sus plataformas digitales conforme criterios universales de accesibilidad.

Deberán contemplarse, entre otros:

- a) lenguaje claro;
- b) letra ampliable;
- c) navegación simplificada;
- d) instrucciones audiovisuales;
- e) compatibilidad con tecnologías de asistencia;
- f) reducción del número de pasos requeridos para completar los trámites.



CAPÍTULO VI

Autoridad de Aplicación

Artículo 12°.- El Poder Ejecutivo determinará la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

CAPÍTULO VII

Financiamiento

Artículo 13°.- El gasto que demande la implementación de la presente ley será atendido con las partidas correspondientes que asigne anualmente la Ley de Presupuesto General de la Administración Nacional.

CAPÍTULO VIII

Adhesión

Artículo 14°.- Invítase a las provincias, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a todos los municipios a adherir a la presente ley y a promover idénticos principios respecto de sus organismos, empresas públicas y prestadores de servicios bajo su jurisdicción.

Artículo 15°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.



Fundamentos

Señor presidente:

Cuando una persona que ha trabajado toda su vida se enfrenta a la angustia de no poder resolver trámites básicos para su vida, fundamentalmente porque la tecnología para acceder a esa gestión le resulta extraña y poco amigable, se produce uno de los actos sociales más injustos.

Todas las personas, independientemente de su edad, merecen ser incluidas de manera amigable y sencilla, en la gestión de trámites ante el Estado o las grandes empresas.

Que Argentina y buena parte del mundo estén atravesando un proceso acelerado de digitalización de servicios públicos y privados es un dato positivo.

La posibilidad de realizar trámites mediante Internet, aplicaciones y toda otra herramienta virtual, representa un avance significativo en términos de eficiencia, reducción de costos y simplificación administrativa.

Sin embargo, este proceso también está generando nuevas desigualdades que deben ser reparadas.

Cada vez son más los trámites vinculados con empresas de servicios públicos, organismos estatales, obras sociales, prestadores de salud y administraciones tributarias que sólo pueden realizarse mediante plataformas digitales, aplicaciones móviles o sitios web.

Para una parte importante de la población, especialmente las personas mayores, ello constituye una barrera real para el ejercicio de derechos.

La dificultad no reside únicamente en el acceso a dispositivos o a conectividad, sino también en la falta de conocimientos digitales, el temor a cometer errores, la complejidad de las plataformas, los riesgos de fraude informático y la progresiva desaparición de la atención personalizada.



La evidencia internacional demuestra que los países que lograron mayores niveles de digitalización no eliminaron la atención humana.

Por el contrario, desarrollaron modelos mixtos que combinan innovación tecnológica con acompañamiento personal.

Actualmente en Brasil, durante la tercera presidencia de Lula da Silva, se está implementando el Programa Balcão GOV.BR, cuya finalidad es brindar atención presencial humanizada para ayudar a los ciudadanos a utilizar la plataforma digital del Estado. Se trata de una política pensada especialmente para personas mayores, personas con baja alfabetización digital o sin acceso a Internet.

En Estados Unidos funcionan más de seiscientas “Area Agencies on Aging”, financiadas con fondos federales y administradas localmente. Esas agencias ayudan a las personas mayores a gestionar trámites relacionados con Medicare, seguridad social, transporte, etc.

Además, las conectan con oficinas públicas y organizaciones que pueden acompañarlas personalmente en la realización de trámites.

También en Estados Unidos, miles de bibliotecas públicas ofrecen ayuda personalizada para utilizar computadoras, asistencia para realizar trámites y cursos gratuitos de alfabetización digital, además de un acompañamiento para utilizar servicios públicos en línea.

Francia organizó la red France Services, integrada por oficinas donde un mismo agente ayuda a realizar trámites previsionales, tributarios, sanitarios y sociales.

Canadá combina oficinas presenciales, asistencia telefónica, capacitación comunitaria y unidades móviles para zonas rurales.

Australia desarrolla, desde hace años, el programa nacional Be Connected, destinado exclusivamente a mayores de cincuenta años, mediante cursos gratuitos y financiamiento a organizaciones comunitarias.

Finlandia implementó una red nacional de apoyo digital basada en bibliotecas públicas, donde personal capacitado y voluntarios ayudan gratuitamente a realizar



trámites electrónicos y ofrecen talleres permanentes sobre banca digital, salud y servicios públicos.

Estonia, uno de los países más digitalizados del mundo, mantiene oficinas de atención presencial para quienes requieren asistencia y desarrolla programas específicos dirigidos a personas mayores.

Singapur creó el programa Seniors Go Digital, con cursos permanentes, centros comunitarios de apoyo y voluntarios jóvenes que acompañan individualmente a los adultos mayores.

Pese a sus diferencias culturales, sociales e institucionales, todas esas experiencias internacionales comparten principios comunes: nunca eliminar completamente la atención presencial; garantizar asistencia humana durante los trámites; ofrecer capacitación permanente; diseñar plataformas accesibles; permitir la representación por familiares o personas de confianza; mantener canales telefónicos de ayuda; y utilizar bibliotecas, municipios y centros comunitarios como espacios de inclusión digital.

Estos lineamientos coinciden con las recomendaciones formuladas por organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que sostienen que la transformación digital debe ser inclusiva y no convertirse en un requisito excluyente para el ejercicio de derechos.

La tecnología debe ampliar oportunidades, no generar nuevas formas de exclusión.

Argentina registra- además- un proceso gradual de envejecimiento demográfico. La expectativa de vida aumenta y, con ella, también la cantidad de personas que necesitan mecanismos de acompañamiento para desenvolverse en un entorno crecientemente digitalizado.

La respuesta no consiste en frenar la modernización, ni en renunciar a la innovación tecnológica, sino en construir una transformación digital inclusiva que combine eficiencia con cercanía, innovación con solidaridad y tecnología con atención humana.



Por los fundamentos expuestos, solicito a mis pares la aprobación de este proyecto de ley.

Diputada Natalia de la Sota