

Proyecto de Ley

La Honorable Cámara de Diputados de la Nación y el Senado...

SANCIONAN:

“DIGITALIZAR SIN EXCLUIR”

**Ley de Acceso, Autonomía y Atención para Personas Mayores frente a la
Digitalización de Servicios**

ARTÍCULO 1º.- Objeto

La presente ley tiene por objeto garantizar que la digitalización de trámites, servicios y prestaciones no constituya una barrera para el ejercicio de los derechos y el acceso a servicios esenciales por parte de las personas mayores de 60 años.

ARTÍCULO 2º.- Principios

Las políticas y herramientas destinadas a digitalizar trámites, servicios y prestaciones deberán observar los siguientes principios:

- a) Accesibilidad, procurando que los sistemas sean comprensibles y utilizables por las personas mayores.
- b) Autonomía, favoreciendo que puedan realizar gestiones por sí mismas cuando así lo deseen.
- c) No discriminación, evitando que las dificultades en el uso de herramientas digitales constituyan una causa de exclusión.
- d) Asistencia, garantizando orientación humana cuando resulte necesaria.
- e) Seguridad, incorporando medidas destinadas a prevenir fraudes, estafas y suplantaciones de identidad.

- f) Lenguaje claro, utilizando información e instrucciones sencillas y comprensibles.

ARTÍCULO 3º.- Sujetos alcanzados

Quedan comprendidos, en el ámbito de sus respectivas competencias:

- a) los organismos y entidades que integran el Sector Público Nacional;
- b) las empresas y sociedades del Estado y demás entidades que presten servicios públicos bajo jurisdicción nacional;
- c) las entidades financieras y los proveedores de servicios de pago sujetos a regulación nacional;
- d) las obras sociales comprendidas en el régimen nacional de obras sociales y las entidades de medicina prepaga;
- e) los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 4º.- Acceso a trámites y servicios

Los sujetos alcanzados deberán garantizar que la utilización de canales digitales para realizar trámites, consultas, pagos, reclamos, solicitudes o gestiones no constituya una restricción injustificada para las personas mayores.

Cuando la naturaleza del trámite o servicio lo requiera, deberán disponerse mecanismos alternativos de atención presencial, telefónica o asistida.

ARTÍCULO 5º.- Asistencia humana

Las personas mayores tendrán derecho a solicitar asistencia para comprender, iniciar, completar o resolver trámites y gestiones mediante plataformas digitales, aplicaciones, terminales de autogestión u otras herramientas tecnológicas.

La asistencia prevista en el presente artículo será gratuita y no podrá generar un cargo adicional cuando se encuentre vinculada con la prestación de un servicio comprendido en esta ley.

ARTÍCULO 6º.- Accesibilidad de los canales digitales

Los sujetos alcanzados deberán adoptar progresivamente medidas de accesibilidad adecuadas a las características de cada servicio, incluyendo:

- a) lenguaje claro;
- b) instrucciones simples y visibles;
- c) elementos gráficos y tipografía de fácil lectura;
- d) navegación sencilla e intuitiva;
- e) identificación clara de las distintas etapas de la gestión; y
- f) herramientas de asistencia y consulta.

Cuando corresponda, deberán contemplarse además soluciones destinadas a personas con dificultades visuales, auditivas, motrices o cognitivas.

ARTÍCULO 7º.- Prevención de fraudes y estafas digitales

Los sujetos alcanzados deberán adoptar medidas razonables de información y prevención frente a modalidades de fraude digital que puedan afectar a las personas mayores.

La información deberá contemplar, como mínimo, recomendaciones relativas a la protección de claves y credenciales, códigos de verificación, datos personales y bancarios, enlaces sospechosos, suplantación de identidad y mecanismos para denunciar operaciones fraudulentas.

ARTÍCULO 8º.- Operaciones digitales de riesgo

Las entidades financieras y los proveedores de servicios de pago deberán implementar mecanismos adecuados de advertencia, información y confirmación para operaciones digitales que, por sus características, puedan presentar un riesgo significativo de fraude.

La reglamentación establecerá criterios objetivos para determinar las operaciones comprendidas, procurando preservar la agilidad de las operaciones y evitar obstáculos innecesarios.

ARTÍCULO 9º.- Capacitación y Puntos de Autonomía Digital

Créase la Red Nacional de Puntos de Autonomía Digital para Personas Mayores, destinada a brindar capacitación, orientación y acompañamiento gratuito para la utilización segura y autónoma de herramientas digitales y la realización de trámites y gestiones.

La autoridad de aplicación podrá implementar dichos puntos mediante convenios con provincias, municipios, universidades, centros de jubilados, organizaciones de la sociedad civil y otras instituciones.

ARTÍCULO 10.- Campañas de información

La autoridad de aplicación desarrollará campañas de información y prevención destinadas a promover el uso seguro de herramientas digitales por parte de las personas mayores y difundir sus derechos en materia de acceso, asistencia y atención.

Las campañas deberán utilizar lenguaje claro y contemplar medios de comunicación tradicionales y digitales.

ARTÍCULO 11.- Autoridad de aplicación

El Poder Ejecutivo Nacional determinará la autoridad de aplicación de la presente ley, la que tendrá a su cargo:

- a) coordinar su implementación;
- b) establecer criterios y estándares mínimos de accesibilidad y asistencia;
- c) articular acciones con los organismos y entidades alcanzados;
- d) promover convenios para la implementación de la Red Nacional de Puntos de Autonomía Digital; y
- e) evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos establecidos por esta ley.
- f) establecer sanciones frente a incumplimientos de acuerdo a los regímenes regulatorios específicos aplicables a cada actividad.

ARTÍCULO 12.- Adecuación progresiva

Los sujetos alcanzados dispondrán de un plazo de ciento ochenta (180) días desde la reglamentación de la presente ley para elaborar un plan de adecuación progresiva a sus disposiciones.

La reglamentación establecerá plazos y condiciones diferenciados según la naturaleza, dimensión y características de cada sujeto y servicio.

ARTÍCULO 13.- Adhesión

Invítase a las provincias, a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a los municipios a adherir a los principios y objetivos establecidos en la presente ley.

ARTÍCULO 14.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo Nacional reglamentará la presente ley dentro de los noventa (90) días de su publicación.

ARTÍCULO 15.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

CRISTIAN ANDINO

CARLOS CASTAGNETO

EDUARDO VALDES

PAULO TITA

FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

La transformación digital constituye uno de los principales procesos de modernización de nuestra sociedad. Cada vez más trámites, servicios, operaciones financieras, gestiones de salud y prestaciones esenciales se realizan mediante plataformas digitales.

Esta transformación ofrece importantes beneficios: permite reducir tiempos, evitar traslados, simplificar procedimientos y facilitar el acceso a servicios. Sin embargo, la digitalización no debe convertirse en una nueva forma de exclusión.

Las personas mayores¹ pueden enfrentar dificultades frente a la incorporación acelerada de nuevas tecnologías, especialmente cuando los canales digitales pasan a constituir la única vía para realizar un trámite, acceder a una prestación, efectuar un reclamo o administrar recursos propios.

El problema no reside exclusivamente en las capacidades de cada persona para utilizar un dispositivo o una aplicación. También existe una responsabilidad de quienes diseñan y prestan los servicios.

Un Estado moderno no es solamente aquel que digitaliza sus trámites; es aquel que logra que sus trámites digitales sean accesibles para todos.

Esta responsabilidad también alcanza a aquellos prestadores privados cuyos servicios resultan esenciales para la vida cotidiana. Una persona puede necesitar utilizar una aplicación bancaria para administrar sus ingresos, una billetera virtual para efectuar un pago, una plataforma para solicitar un turno médico o un sistema digital para gestionar un servicio.

¹ De acuerdo a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Ley 27.370

Cuando estos mecanismos no contemplan alternativas adecuadas de asistencia, una dificultad tecnológica puede transformarse en una barrera concreta para el ejercicio de derechos.

Por ello, la presente iniciativa propone establecer un marco nacional de acceso, autonomía y asistencia para las personas mayores frente a la digitalización de servicios, sin impedir ni desalentar el proceso de modernización tecnológica.

El objetivo no es frenar la digitalización.

El objetivo es que nadie quede afuera de ella.

La propuesta establece principios de accesibilidad, autonomía, no discriminación, asistencia, seguridad y lenguaje claro, procurando que los organismos públicos y los prestadores alcanzados adapten progresivamente sus canales digitales a las necesidades de las personas mayores.

Uno de los aspectos centrales del proyecto es garantizar que la incorporación de herramientas digitales no elimine, cuando ello pueda afectar el acceso a derechos o servicios esenciales, toda posibilidad de atención presencial, telefónica o asistida.

Asimismo, se incorpora una dimensión fundamental: la prevención de fraudes y estafas digitales.

La expansión de la banca electrónica, las billeteras virtuales y los trámites digitales también exige fortalecer las herramientas de prevención frente a modalidades de fraude basadas en la suplantación de identidad, el engaño, el robo de credenciales y la obtención fraudulenta de códigos de seguridad.

Por otra parte, la creación de una Red Nacional de Puntos de Autonomía Digital permitirá que la inclusión no quede limitada a una campaña de comunicación. El

acompañamiento podrá desarrollarse en espacios cercanos a las personas mayores, mediante la articulación con municipios, universidades, centros de jubilados y organizaciones comunitarias.

La iniciativa parte de una premisa sencilla:

- la tecnología debe estar al servicio de las personas y no las personas al servicio de la tecnología.

Digitalizar un trámite puede hacerlo más rápido y eficiente.

Pero si una persona no puede realizarlo, no hemos conseguido inclusión: simplemente hemos trasladado la barrera de una ventanilla a una pantalla.

Por ello, esta iniciativa procura que el proceso de transformación digital de nuestro país sea también un proceso de inclusión, autonomía y protección, especialmente para las personas mayores.

En definitiva, se propone una regla clara para el Estado y para los servicios esenciales:

DIGITALIZAR SÍ. EXCLUIR, NO.

Por las razones expuestas, solicito a mis pares el acompañamiento del presente proyecto de ley.

CRISTIAN ANDINO

CARLOS CASTAGNETO

EDUARDO VALDES

PAULA TITA