



## PROYECTO DE LEY

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS SANCIONA CON FUERZA DE LEY

### ***ATENCIÓN ESPECIAL Y PROTECCIÓN INFORMATIVA PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL ÁMBITO PÚBLICO***

Artículo 1°. ATENCIÓN ESPECIAL. En todas las oficinas de atención al público de la Administración Pública, la Legislatura y el Poder Judicial de la Provincia de Entre Ríos, deberán establecerse sectores de atención especial para personas adultas mayores.

Quedan alcanzados por las disposiciones de la presente ley los entes descentralizados, autárquicos, autónomos, entes públicos no estatales, empresas y sociedades del Estado Provincial, de economía mixta y con participación estatal mayoritaria, entes de control, partidos políticos, universidades, sindicatos, cajas de jubilaciones y pensiones, y toda persona jurídica pública provincial.

Se entenderá por persona adulta mayor a toda persona humana de setenta o más años de edad.

Artículo 2°. INTEGRACIÓN. Dichos sectores de atención especial estarán integrados por personal debidamente capacitado al efecto, según lo determine la correspondiente reglamentación, en número suficiente, conforme a la efectiva y habitual concurrencia de personas adultas mayores a sus sedes.

La atención deberá ser personal y ágil, de modo de facilitar los trámites que dichas personas deban efectuar, debiéndoseles brindar colaboración para su realización en forma precisa y eficaz.

La atención diferenciada deberá contar con el consentimiento de la persona adulta mayor y no podrá serle impuesta.

Artículo 3°. COMUNICACIÓN EN SOPORTE PAPEL. En ningún caso los organismos o entes públicos podrán imponer a las personas adultas mayores que sus trámites, consultas y notificaciones deban realizarse obligatoria y exclusivamente por medios informáticos o electrónicos, salvo que la persona adulta mayor lo aceptara expresamente.

No serán obligados a la constitución de domicilios electrónicos ni al uso de aplicaciones de teléfonos celulares.



Toda información, constancias, comprobantes, estados de deuda, boletas de pago, documentos públicos o privados, y en general toda comunicación, deberán serles entregados o remitidos en soporte papel por medio de instrumentos públicos o particulares, según cada caso, y con claridad necesaria que permita su comprensión.

El trámite de acceso a la información de interés de la persona adulta mayor deberá ser siempre gratuito.

Los órganos pertenecientes al Poder Judicial deberán implementar las disposiciones de la presente ley independientemente de lo establecido en las normas de procedimiento que rigen la actividad jurisdiccional.

No será de aplicación en los casos aquí previstos la presunción de manifestación tácita de la voluntad, ni la equiparación de los instrumentos generados por medios electrónicos con los escritos en papel, prevista en ley, decreto o resolución vigente.

Artículo 4°. EFECTOS. El incumplimiento de la preceptiva emergente del artículo 3° impedirá que pueda considerarse notificada la persona adulta mayor, o que hubiere consentido cualquier actuación administrativa o acto jurídico gravoso para su persona o patrimonio, o que de cualquier forma se hubiere obligado jurídicamente.

Artículo 5°. SANCIONES. Las entidades de derecho público y los funcionarios que no den cumplimiento adecuado a la presente ley serán pasibles de las sanciones previstas en el derecho administrativo según el caso, y las responsabilidades civiles y penales que pudieren derivarse de ello.

Artículo 6°. ORDEN PÚBLICO. La presente ley es de orden público.

Artículo 7°. Invítase a los municipios y comunas a adherir a la presente ley.

Artículo 8°. Comuníquese, etcétera.-

**AUTOR: JULIO SOLANAS**

**Cofirmantes: CÁCERES José; CORA, Stefania; GIANO Ángel; HUSS, Juan Manuel; RAMOS Carina.**

## FUNDAMENTOS

Honorable Cámara:

Debemos reconocer que las personas adultas mayores constituyen uno de los sectores de la población más vulnerable, y de ello se deriva un imperativo de equidad que demanda un marco de protección adecuado en materia de atención e información, especialmente en lo que refiere a trámites públicos, de tal suerte que coadyuve a promover el desarrollo de su personalidad y el ejercicio de sus derechos dentro de una perspectiva humanista y solidaria.

En la actualidad existe un número más elevado que en el pasado de personas mayores, y que se prevé irá en aumento en el futuro. Este fenómeno no debe ser considerado bajo aspectos exclusivamente demográficos, sino que exige una respuesta concreta del Estado frente a los rasgos particulares de este grupo etario que definen las demandas y necesidades que hacen a su desarrollo como personas en la sociedad.

Si bien es cierto que el desarrollo tecnológico constituye en la actualidad el horizonte deseable en todo el mundo, también es cierto que se torna imperativa la necesidad de atemperar los efectos potencialmente negativos que pueden derivarse del mismo. En tal sentido, la promoción de la inclusión de las personas adultas mayores a una nueva forma de vida, facilitando el acceso y capacitando al respecto de la utilización de recursos tecnológicos, reduciendo la brecha digital, debe formar parte de las políticas públicas.

Pero no es menos cierto que resulta menester proteger a las personas adultas mayores de los cambios permanentes de los medios electrónicos de comunicación, utilización de claves, riesgo de suplantación de identidad, nuevos programas y aplicaciones de uso difícil de aprender a edad avanzada, entre otros aspectos que pueden impactar negativamente en sus vidas, además y especialmente de la falta de recursos económicos que les permitan acceder a los dispositivos electrónicos necesarios.

Por ello, y a fin de garantizar el derecho a una adecuada atención e información para un grupo especialmente vulnerable de la sociedad, el presente proyecto de ley propone que: a) en primer lugar las oficinas públicas establezcan en su atención al público sectores especiales de atención para personas adultas mayores, y b) que la información que se les suministre sobre sus derechos, trámites e intereses les sea comprensible sencillamente, y se brinde de manera gratuita.

Cuando el deber de informar está a cargo de quien detenta una posición de fortaleza en la relación jurídica, como es el caso de la relación administración – administrado, constituye un imperativo fundamental de la institucionalidad comunicar, transmitir la información, de manera adecuada,

atendiendo a la situación particular del receptor. La comunicación debe ser eficaz a fin de que el receptor pueda satisfacer efectivamente su interés de obtener un conocimiento pleno.

El progreso es considerado un valor, pero también es criticado por su impacto negativo sobre los sectores de la población que no logran adaptarse a los cambios tecnológicos impuestos, lo que en definitiva redundaría en su deshumanización. Ello se traduce en el destrato frecuente a las personas mayores colocándolas en la imposibilidad de gestionar sus derechos e intereses de manera más accesible conforme a su condición, obligándolos a enfrentar trámites informáticos para los cuales no se encuentran en la mayor parte de los casos en situación idónea.

Un auténtico progreso deberá concebirse dentro de los principios de equidad y solidaridad, los cuales tradicionalmente han inspirado el concepto de Justicia Social como verdadero horizonte de desarrollo de la sociedad en su conjunto, siempre protegiendo al más débil. En tal sentido las barreras tecnológicas hacen que quien no logra superarlas se sienta fuera del mundo en su día a día. Esto sucede con las personas mayores a menudo en todo el mundo, y es algo que puede cambiar si nos lo proponemos.

A tal fin es deseable que su incorporación a un mundo más tecnológico sea acompañada a través de programas que promuevan su capacitación en el uso de herramientas para mejorar sus vidas, pero en modo alguno deber perderse de vista la necesidad de evitar que ello implique obstaculizar el ejercicio pleno de sus derechos de manera inmediata, gratuita, ágil y simple en atención a su especial condición personal.

La Constitución de la Provincia de Entre Ríos consagra en su artículo 13º: "Se reconoce el derecho al acceso informal y gratuito a la información pública, completa, veraz, adecuada y oportuna, que estuviera en poder de cualquiera de los poderes u órganos, entes o empresas del Estado, municipios, comunas y universidades. Sólo mediante una ley puede restringirse, en resguardo de otros derechos que al tiempo de la solicitud prevalezcan sobre éste, la que deberá establecer el plazo de reserva de dicha información"; de lo cual se infiere que la información es un derecho al cual no se deben imponer barreras (entre las cuales está la tecnológica), que impliquen limitaciones de acceso, sobre todo teniendo en cuenta que la información es la base del ejercicio de todo derecho y más aún en el mundo actual. En consonancia con lo dispuesto por nuestra Constitución Provincial existe el Decreto 1169/05 "Reglamento General de Acceso a la Información Pública para el Poder Ejecutivo Provincial".

En tal sentido, la información que se proporciona al solicitante en cualquier trámite ante organismos públicos, empresas, sociedades del Estado, entes reguladores, partidos políticos, universidades, sindicatos, cajas de jubilaciones y pensiones, etc., deberá ser brindada de manera clara, precisa, completa, veraz y comprensible. A fin de procurar una comunicación para el otro

es preciso hacer uso de un lenguaje que se pueda comprender y por los medios que resulten accesibles, tomando en consideración su entorno, y especialmente su condición.

La Constitución de la Nación Argentina garantiza el principio de publicidad de los actos de Gobierno y el derecho de acceso a la información pública a través del artículo 1°, de los artículos 33°, 41°, 42° y concordantes del Capítulo Segundo -que establece nuevos Derechos y Garantías- y del artículo 75° inciso 22, que incorpora con jerarquía constitucional diversos Tratados Internacionales.

Los derechos de las personas adultas mayores se hallan consagrados en la Constitución de la Provincia de Entre Ríos, cuyo artículo 18° reza: “Con la participación de la familia, el Estado reconoce a los adultos mayores el pleno ejercicio de sus derechos, brindándoles asistencia, seguridad y previsión social. Promueve la conciencia de respeto y solidaridad entre las generaciones. Y los protege contra toda violencia”.

Respecto a la promoción y protección de sus derechos que requiere este grupo en razón de su especial condición y vulnerabilidad, y en general contra toda forma de discriminación en ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, como antecedentes normativos a nivel nacional e internacional pueden citarse: Constitución Nacional Argentina (artículo 75°, inciso 23), Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículos 2°, 22° y 25°), Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales (artículos 2°, 7°, 10° y 17°), Protocolo de San Salvador, Asamblea General de las Naciones Unidas, Proclamación sobre los Ancianos (párrafo 2°), Programa de Acción del Cairo, (párrafos 6.17, 6.19 y 6.20), Declaración de Copenhague (párrafo 26° y Compromiso 2°), Programa de Acción de Copenhague (párrafos 24°, 25° y 40°), Plataforma de Acción de Beijing (párrafos 101°, 106° y 165°).

El 15 de junio fue declarado por la Organización de las Naciones Unidas, mediante Resolución 66/127 del año 2011, como el “Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato a la Vejez”. Esta fecha pone de manifiesto que la falta de respeto hacia la condición del adulto mayor es hoy una realidad sin fronteras geográficas. Es una muestra de la preocupación que ha despertado a nivel internacional la marginación y discriminación que las sociedades hacen de sus mayores.

La Argentina ratificó mediante ley 27.360 la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada por la Organización de los Estados Americanos durante la 45ª Asamblea General, el 15 de junio de 2015, cuyo artículo 1° reza: “El objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad”.

El artículo 3° de la citada Convención establece una serie de principios generales entre los cuales destacan los incisos k, l y n: “Son principios generales aplicables a la Convención:

- a) La promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor.
- b) La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo.
- c) La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor.
- d) La igualdad y no discriminación.
- e) La participación, integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad.
- f) El bienestar y cuidado.
- g) La seguridad física, económica y social.
- h) La autorrealización.
- i) La equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida.
- j) La solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria.
- k) El buen trato y la atención preferencial.
- l) El enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de la persona mayor.
- m) El respeto y valorización de la diversidad cultural.
- n) La protección judicial efectiva.
- o) La responsabilidad del Estado y participación de la familia y de la comunidad en la integración activa, plena y productiva de la persona mayor dentro de la sociedad, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con su legislación interna”.

Abonando los argumentos que sustentan este proyecto citamos aun su artículo 14°, el cual establece: “Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información. La persona mayor tiene derecho a la libertad de expresión y opinión y al acceso a la información, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y por los medios de su elección”. Especialmente relevante resulta lo dispuesto en su artículo 31°: “Acceso a la justicia. Los Estados Parte se comprometen a asegurar que la persona mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante la adopción de ajustes de procedimiento en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas. Los Estados Parte se comprometen a garantizar la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos y judiciales. La actuación judicial deberá ser particularmente expedita en casos en que se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona mayor. Asimismo, los Estados Parte desarrollarán y fortalecerán políticas públicas y programas dirigidos a promover: a) Mecanismos alternativos de solución de controversias. b) Capacitación del personal



relacionado con la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario, sobre la protección de los derechos de la persona mayor”.

Las políticas públicas dirigidas a los adultos mayores deben establecer una asistencia que, en la fragilidad, en la vulnerabilidad, y frente a posibles maltratos o discriminación, garanticen eficazmente sus derechos. Establecer formas de protección específica de los derechos de las personas mayores permite prevenir cualquier forma de discriminación o falta de consideración a su condición, brindado el debido respeto a su personalidad, logrando así la obligación genérica del Estado de garantizar los derechos humanos.

El proyecto propuesto tiene por objeto preservar los derechos del adulto mayor, procurando una necesaria atención personalizada, cualificada, ágil, contenedora y respetuosa de su dignidad, y su equitativa integración y plena participación en la sociedad a través del libre acceso a la información de su interés, sin que ello suponga dejar de lado la debida promoción de su inserción tecnológica, respetando siempre la manifestación libre de su voluntad.

En virtud de los fundamentos expuestos solicitamos la sanción de este proyecto de ley.

**AUTOR: JULIO SOLANAS**

**Cofirmantes: CÁCERES José; CORA, Stefania; GIANO Ángel; HUSS, Juan Manuel; RAMOS Carina.**