



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SANCIONA CON FUERZA DE

LEY:

ACCESIBILIDAD Y RESPALDO DE ADULTOS MAYORES

ARTÍCULO 1 - Objeto. Es objeto de la presente establecer la obligatoriedad de otorgar prioridad de atención personalizada y presencial a personas mayores de 60 años en ámbitos públicos y privados de todo el territorio provincial. Garantizando la adaptabilidad, accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso, poniendo a disposición todos los mecanismos de una forma ágil, practica y sencilla, para eliminar todas las barreras existentes.

ARTÍCULO 2 - Sujetos Obligados. Tiene la obligación de cumplir con la presente las siguientes instituciones:

- a) sedes del Estado provincial y sus organismos descentralizados;
- b) entidades bancarias, financieras, mutuales de ayuda económica;
- c) empresas prestadoras de servicios públicos;
- d) compañías de telefonía móvil y/o Internet por fibra óptica y/o televisión por cable;
- e) empresas de medicina prepaga; y,
- f) organizadores de eventos culturales.

ARTÍCULO 3 - Definiciones. Se entiende por prioridad de atención individualizada y presencial, la prestada en forma inmediata y sin ningún tipo de barrera; incorporando la asistencia personalizada y necesaria que les facilite el acceso y el aprendizaje del uso de nuevas tecnologías. Los sujetos obligados por la presente deben exhibir, obligatoriamente, cartelera que informe acerca de las modalidades de atención presencial para las personas mayores. Los carteles deberán especificar medios, direcciones y teléfonos para realizar denuncias ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1.

ARTÍCULO 4 - Capacitación. El Poder Ejecutivo provincial dispondrá la obligatoriedad de capacitar a todos los sujetos alcanzados en el artículo 2

2023 - AÑO DEL 40.º ANIVERSARIO DE LA RESTAURACIÓN DE LA DEMOCRACIA ARGENTINA

General López 3055 (S3000DCO) - Santa Fe - República Argentina - <https://www.diputadosantafe.gov.ar>



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

de la presente. Las entidades darán formación específica al personal de la red comercial en las necesidades de este colectivo. Se ofrecerá asistencia telefónica, para facilitar el acceso a las tecnologías como así también, la guía necesaria para diversos trámites y para la prevención del fraude. El Estado provincial deberá realizar campañas gráficas, radiales, televisivas y digitales de difusión y concientización sobre el derecho a la atención presencial del que gozan las personas mayores, haciendo explícita mención al número de la presente.

ARTÍCULO 5 - Protocolo. Elaborar un manual específico para brindar el soporte adecuado y las herramientas necesarias para aquellas personas adultas mayores que quieran instruirse y aprender a manejar dispositivos digitales, tales como, PC, tablet o celular. A su vez, crear un sitio web dedicado a responder consultas, ofrecer orientación y entrenamiento además de resolver los problemas más comunes que presentan los canales digitales. Se incorporarán tutoriales y simuladores para todas las gestiones que ofrecen actualmente los portales digitales de los sujetos mencionados en el artículo 2.

ARTÍCULO 6 – Sanciones. Los sujetos privados comprendidos en el artículo 2 que incumplan lo dispuesto en la presente, tanto en lo referido a la atención presencial como a la señalética obligatoria, serán pasibles de las sanciones previstas en la Ley Nacional N° 24.240 – Ley de Defensa del Consumidor.

El personal perteneciente a las sedes del Estado provincial y sus organismos descentralizados que no cumpla con lo dispuesto en el artículo 1 será pasible de las sanciones previstas en el Régimen Disciplinario establecido en la Ley Provincial N° 8.525.

ARTÍCULO 7 – Adhesión. Invítese a los Municipios y Comunas a adherir a lo dispuesto en la presente y a dictar normas en el mismo sentido.

ARTÍCULO 8 -Autoridad de Aplicación. El Poder Ejecutivo designará la Autoridad de Aplicación de la presente en la respectiva reglamentación.

ARTÍCULO 9 - Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Ricardo Olivera
Diputado Provincial



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Hoy en día se experimenta a nivel global un incremento en la cantidad y en la proporción de personas mayores de 60 años en la población respecto del total.

El presente proyecto de ley busca implementar en todo el territorio de la Provincia un sistema de atención prioritario, personalizado y presencial, para toda aquella persona adulta mayor, sin distinción de género, a fin de garantizar consultas y trámites inmediatos y mediatos con canales de gestión eficientes, prácticos y fácilmente aplicables. Los cambios acelerados en las tecnologías de la información y la comunicación, producto del aislamiento preventivo durante la pandemia de COVID-19, han modificado la forma en que las organizaciones, tanto privadas como públicas, se relacionan con las personas. La tendencia en este sentido se encuentra vinculada con el abandono progresivo de la atención personal y la adopción de herramientas digitales. En la actualidad, por lo tanto, las personas adultas mayores no cuentan con un sistema de atención ágil y accesible, lo que genera pérdida de tiempo, de información simple y entendible y, una discriminación constante por no saber muchas veces manejar los canales tecnologizados de auto-gestión.

Considero que, en busca de una mayor igualdad de condiciones para con las personas adultas mayores y la ciudadanía en general, es nuestro deber como cuerpo legislativo el promover medidas que enfoquen su labor en los sectores sociales más vulnerables.

Es sumamente importante hacer un especial énfasis en la relevancia sobre el trato y la infantilización que reciben a diario, no respetando así el bien jurídico protegido tal como lo establece La Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores que describe pautas para promover, proteger y asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos de la persona mayor. La misma expresa que son deberes del Estado:



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- a) tomar medidas para prevenir, sancionar y eliminar las prácticas de abandono, expulsiones de la comunidad, infantilización y todos los malos tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes a la persona mayor;
- b) no tomar medidas legislativas que sean incompatibles con la Convención;
- c) adoptar medidas para dar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos;
- d) adoptar medidas para lograr la plena efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales de la persona mayor;
- e) promover instituciones públicas especializadas en la protección y promoción de los derechos de la persona mayor y su desarrollo integral;
- f) promover la participación de la sociedad civil en la elaboración, aplicación y control de políticas públicas y legislación dirigidas a la aplicación de la Convención.

A su vez, los derechos de las personas mayores que protege esta Convención son:

- a) igualdad y no discriminación por razones de edad. Queda prohibida la discriminación por edad en la vejez;
- b) derecho a la vida y a la dignidad en la vejez;
- c) derecho a la independencia y a la autonomía: se reconoce el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a desarrollar una vida autónoma e independiente, a elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir;
- d) derecho a la participación e integración comunitaria;
- e) derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia;
- f) derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes;
- g) derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal.

Se establece la obligatoriedad por parte del Estado provincial en realizar campañas de difusión y concientización sobre este derecho, con el fin de que las personas mayores puedan hacerlo valer.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

En razón de todas las consideraciones expuestas solicito el acompañamiento de mis pares para la aprobación del presente proyecto.

Ricardo Olivera
Diputado Provincial