

Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria, por la Verdad y la Justicia
50 Años- Nunca Más

Proyecto de Ley

EL SENADO Y CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

SANCIONAN CON FUERZA DE

LEY

ASISTENCIA HUMANA E INCLUSIÓN DIGITAL PARA PERSONAS MAYORES

CAPÍTULO I - Objeto y Ámbito de Aplicación

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 en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, asegurando que los procesos de transformación e innovación digital no constituyan una barrera o causal de exclusión para el acceso a prestaciones, beneficios, información y trámites administrativos o comerciales.

ARTÍCULO 2°.- A los fines de la presente Ley, el Estado Provincial promoverá e implementará un modelo inclusivo de atención que garantice la asistencia humana presencial y personalizada, junto con la provisión de herramientas digitales accesibles, capacitación permanente y canales de atención alternativos.

CAPÍTULO II - Derecho a la Atención Humana Presencial

ARTÍCULO 3°.- Toda persona mayor tendrá derecho a optar por recibir atención personalizada mediante la intervención directa de una persona humana para la realización de trámites, consultas y gestiones ante:

- a) Organismos de la Administración Pública Provincial, centralizada, descentralizada, autárquica y empresas del Estado Bonaerense;
- b) Empresas concesionarias de servicios públicos bajo jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires;



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria, por la Verdad y la Justicia
50 Años- Nunca Más

- c) Entidades financieras y bancarias operantes en la Provincia, sin perjuicio de las competencias reguladoras de la autoridad federal;
- d) Empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, Internet y televisión en la Provincia;
- e) Empresas de medicina prepaga, obras sociales con actuación en la Provincia y el Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA);
- f) Toda otra entidad prestadora de servicios esenciales que determine la reglamentación.

ARTÍCULO 4°.- Ningún trámite administrativo o gestión comercial cuyo resultado implique el ejercicio de un derecho, el acceso a una prestación de salud, un beneficio previsional o social, la atención de un servicio esencial o el cumplimiento de una obligación tributaria o formal podrá exigirse de manera exclusivamente digital cuando el usuario solicite la atención presencial o personalizada de un operador humano.

ARTÍCULO 5°.- La Autoridad de Aplicación fijará los estándares mínimos de disponibilidad de puestos de atención presencial, tiempos máximos de espera en delegaciones y ventanillas, y un mecanismo de atención prioritaria para personas mayores de sesenta y cinco (65) años y personas con discapacidad en todo el territorio provincial.

CAPÍTULO III - Programa Provincial de Inclusión Digital para Personas Mayores

ARTÍCULO 6°.- Créase el "Programa Provincial de Inclusión Digital para Personas Mayores", con el objeto de brindar capacitación gratuita y continua en competencias digitales, orientada a la autonomía en el manejo de herramientas electrónicas y la prevención de vulnerabilidades tecnológicas.

ARTÍCULO 7°.- El Programa comprenderá módulos formativos sobre:

- a) Utilización de dispositivos móviles y teléfonos inteligentes;
- b) Manejo de computadoras y herramientas de ofimática básica;



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria, por la Verdad y la Justicia
50 Años- Nunca Más

- c) Ciberseguridad, prevención de fraudes, estafas virtuales y ciberdelitos;
- d) Uso seguro de banca electrónica, billeteras virtuales y trámites financieros;
- e) Identidad digital y autenticación segura en plataformas provinciales;
- f) Portales de salud digital, gestión de turnos médicos y recetas electrónicas;
- g) Navegación e interactividad en plataformas del Estado.

ARTÍCULO 8°.- Las capacitaciones del Programa serán públicas, permanentes y gratuitas, pudiendo desarrollarse en formato presencial o mixto descentralizado a través de acuerdos con las universidades con asiento o sede en la provincia, institutos terciarios, Centros de Jubilados y Pensionados, Bibliotecas Populares, Centros Comunitarios y Centros de Integración Comunitaria (CIC).

CAPÍTULO IV - Mesa Provincial de Ayuda Digital

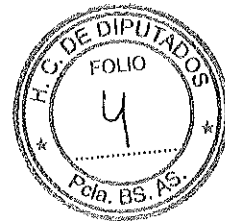
ARTÍCULO 9°.- Créase la "Mesa Provincial de Ayuda Digital para Personas Mayores", de acceso gratuito, destinada a brindar asistencia técnica, orientación remota y acompañamiento a personas mayores durante la realización de gestiones electrónicas.

ARTÍCULO 10.- La Mesa Provincial funcionará en articulación con los municipios bonaerenses mediante líneas telefónicas gratuitas, mensajería instantánea y asistencia por videollamada, ofreciendo guiado paso a paso y derivación asistida a organismos competentes.

CAPÍTULO V - Criterios de Accesibilidad Digital

ARTÍCULO 11.- Todos los organismos públicos de la Provincia de Buenos Aires y las entidades privadas sujetas al Artículo 3° deberán adecuar sus entornos informáticos, portales web y aplicaciones móviles a las pautas universales de accesibilidad, garantizando:

- a) Redacción en lenguaje claro, sencillo y directo;
- b) Interfaces con tipografía ampliable y alto contraste visual;



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria, por la Verdad y la Justicia
50 Años- Nunca Más

- c) Menús de navegación simplificada y asistida;
- d) Videotutoriales e instrucciones paso a paso estructuradas;
- e) Compatibilidad plena con lectores de pantalla y tecnologías de asistencia;
- f) Minimización de pasos y requerimientos en trámites esenciales.

CAPÍTULO VI - Cooperación Municipal y Financiamiento

ARTÍCULO 12.- Invítase a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires a adecuar sus marcos normativos locales en sintonía con la presente Ley, promoviendo la presencia de ventanillas humanas de atención y puntos de capacitación digital en sus distritos.

ARTÍCULO 13.- El Poder Ejecutivo Provincial determinará la Autoridad de Aplicación de la presente ley.

ARTÍCULO 14.- Los gastos que demande la ejecución de la presente ley serán atendidos con cargo a los recursos previstos anualmente en la Ley de Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 15.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Esc. RICARDO LISSALDE
Diputado
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria, por la Verdad y la Justicia
50 Años- Nunca Más

FUNDAMENTOS

Cuando una persona mayor que ha trabajado y aportado durante toda su vida se enfrenta a la angustia de no poder resolver trámites fundamentales para su subsistencia -como acceder a una prestación de salud, realizar una gestión previsional o abonar un servicio básico- únicamente porque la vía de entrada es una aplicación móvil o una plataforma digital compleja, asistimos a una forma de exclusión silenciosa e injusta que el Estado tiene el deber ineludible de subsanar.

El proceso acelerado de digitalización de la administración pública y de los servicios comerciales privados ha traído indudables beneficios en materia de agilidad, reducción de plazos y optimización de recursos. Sin embargo, cuando la vía virtual se transforma en el único canal habilitado, se erige una barrera infranqueable para una porción significativa de nuestras adultas y adultos mayores bonaerenses.

La Provincia de Buenos Aires posee un territorio extenso y heterogéneo, con realidades diversas en sus 135 municipios donde confluyen desigualdades de conectividad, brechas de acceso a dispositivos de última generación y, fundamentalmente, la falta de instancias formativas en competencias digitales adaptadas. Esta brecha digital no es solo una limitación técnica: es una vulneración directa del derecho a la atención digna, al acceso a la salud, a la previsión social y a los servicios esenciales.

El presente proyecto de Ley no pretende frenar la modernización del Estado ni de las prestaciones privadas, sino instaurar un modelo inclusivo de convivencia entre la innovación tecnológica y la empatía humana. Al menos en una etapa de transición hasta que la brecha digital desaparezca.

La experiencia internacional demuestra que las administraciones más avanzadas del mundo -como los casos de Brasil con su programa Balcão gov.br, las agencias comunitarias de Estados Unidos o los modelos descentralizados de la Unión Europea- mantienen y potencian la asistencia presencial humanizada para acompañar la alfabetización digital.

Mediante esta iniciativa se consagran pilares normativos fundamentales para el ámbito bonaerense: la garantía inalienable del derecho a elegir la atención presencial ante organismos públicos, IOMA, bancos y empresas de servicios; la creación del Programa Provincial de Inclusión Digital para descentralizar



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

2026

Año de la Memoria, por la Verdad y la Justicia
50 Años- Nunca Más

capacitaciones gratuitas en Centros de Jubilados, Bibliotecas Populares y Unidades Académicas; el funcionamiento de una Mesa Provincial de Ayuda Digital; y el mandato explícito para que las plataformas públicas e informáticas adopten estándares bonaerenses de accesibilidad y lenguaje claro.

Construir una Provincia inclusiva requiere que la tecnología esté al servicio de las personas y jamás a la inversa. No podemos permitir que la eficiencia algorítmica reemplace el trato humano cálido y la responsabilidad estatal hacia quienes nos precedieron.

Por los fundamentos expuestos, solicito a las señoras y señores Legisladores el acompañamiento en la aprobación del presente Proyecto de Ley.

ESC. RICARDO LISSALDE
Diputado
H. Cámara de Diputados Pcia. de Bs. As.