

NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES: SOBRE EL NECESARIO EQUILIBRIO ENTRE PROGRESO Y TUTELA EFECTIVA DE LOS DERECHOS^{1y2}

Mauricio Goldfarb³

RESUMEN

El objeto de este trabajo es analizar la posible afectación de derechos de los adultos mayores, quienes, a pesar del amplio reconocimiento formal de sus derechos, en la práctica encuentran obstáculos reales para su ejercicio. A muchos adultos mayores las nuevas tecnologías, en lugar de facilitar y ampliar sus derechos, terminan actuando como una barrera para el ejercicio de sus derechos fundamentales. Esta situación resulta paradójica cuando se trata de un grupo al que el ordenamiento le reconoce la necesidad de una tutela preferencial. Por lo tanto, resulta necesario trabajar en un doble sentido: por un lado, en dotar a los adultos mayores de más y mejores herramientas para el uso de los medios tecnológicos; por el otro, considerar en todos los desarrollos actuales y futuros, y particularmente en el

¹ **Como citar este artículo científico.** GOLDFARB, Mauricio. Nuevas tecnologías y derechos de los adultos mayores: sobre el necesario equilibrio entre progreso y tutela efectiva de los derechos. In: **Revista Amagis Jurídica**, Ed. Associação dos Magistrados Mineiros, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 207-228, jan.-abr. 2025.

² A Revista Amagis Jurídica agradece à Revista “*Prudentia Iuris*” (n. 98, 2024), parceira argentina, pela cessão do presente artigo científico para publicação no Brasil. / La Revista Amagis Jurídica agradece a Revista “*Prudentia Iuris*” (n. 98, 2024), socio argentina, por facilitar este artículo científico para su publicación en Brasil.

³ Profesor Doctor. Universidad Nacional del Nordeste, Corrientes, Argentina. Contacto: estudiogoldfarb@hotmail.com

orden estatal, la especial situación de este sector vulnerable de la sociedad.

Palabras clave: TIC; Tutela efectiva; Derechos humanos; Adultos mayores; Vulnerabilidad.

NEW TECHNOLOGIES AND RIGHTS OF OLDER ADULTS: ABOUT THE NECESSARY BALANCE BETWEEN PROGRESS AND EFFECTIVE PROTECTION OF THE RIGHTS

ABSTRACT

The purpose of this paper is to focus on the possible impact on the rights of older adults, who, despite the broad formal recognition of their rights, in practice encounter real obstacles to their exercise. For many older adults, new technologies, instead of facilitating and expanding their rights, will end up acting as a barrier to the exercise of their fundamental rights. This situation is paradoxical when it comes to a group for which the legal system recognizes the need for preferential protection. Therefore, it is necessary to work in a double sense: on the one hand, to provide older adults with more and better tools for the use of technological means; on the other hand, consider in all current and future developments, and particularly at the state level, the special situation of this vulnerable sector of society.

Keywords: *TIC; Effective protection; Human rights; Older adults; Vulnerability.*

NUOVE TECNOLOGIE E DIRITTI DEGLI ANZIANI: SUL NECESSARIO EQUILIBRIO TRA PROGRESSO ED EFFETTIVA TUTELA DEI DIRITTI

SOMMARIO

Lo scopo di questo lavoro è quello di analizzare il possibile impatto sui diritti degli anziani, i quali, nonostante l'ampio riconoscimento formale dei loro diritti, nella pratica incontrano reali ostacoli al loro esercizio. Per molti anziani, le nuove tecnologie, invece di facilitare ed espandere i loro diritti, finiranno per agire come un ostacolo all'esercizio dei loro diritti fondamentali. Questa situazione è

paradossale quando si tratta di un gruppo per il quale l'ordinamento giuridico riconosce la necessità di una protezione preferenziale. È necessario, quindi, lavorare in un duplice senso: da un lato, fornire agli anziani maggiori e migliori strumenti per l'utilizzo dei mezzi tecnologici; dall'altro, in tutti gli sviluppi attuali e futuri, e in particolare a livello statale, bisogna considerare la situazione particolare di questo settore vulnerabile della società.

Parole chiave: TIC; Protezione efficace; Diritti umani; Anziani; Vulnerabilità.

SUMARIO. 1 Introducción. 2 la Irrupción de las nuevas tecnologías en la administración. 3 Los adultos mayores como sujetos vulnerables con tutela diferenciada. 4 Algunos desafíos del uso de la tecnología por los adultos mayores. 4.a Derecho a la dignidad. 4.b Derecho a la autonomía. 4.c Derecho a la privacidad. 5 Algunas conclusiones y propuestas. Bibliografía.

1 INTRODUCCIÓN

La adopción de las nuevas tecnologías de la comunicación e información (TIC) ha generado un cambio a nivel global de las conductas y comportamientos. En el caso de la Administración, la aplicación de las TIC aparece como un correlato del derecho de los ciudadanos a la buena Administración, esto es la posibilidad de exigir que el poder público atienda con objetividad y eficiencia los intereses generales (RODRÍGUEZ-ARANA MUÑOZ, 2014). Y esta atención eficiente y objetiva no puede ser concebida hoy sin una fuerte intervención de las tecnologías que hacen más rápida, económica y simplificada dicha intervención estatal.

En ese marco, hemos asistido en las últimas décadas a una serie de modificaciones y actualizaciones permanentes en las vías de comunicación e interacción entre la Administración y los ciudadanos, dirigidas a una cada vez mayor incorporación de medios tecnológicos como interfaz, en algunos casos alternativa y, en muchos casos, única. Así se ha pasado en pocos años de una

Administración con una fuerte base burocrática y con el expediente papel como centro y única expresión a una fuerte digitalización, despapelización e implementación de vías no analógicas para canalizar trámites, reclamos y procedimientos administrativos. Todo ello, con la habilitación de canales de comunicación o de presentaciones que funcionan como sistemas accesibles a través de la web o directamente a través de aplicaciones especialmente creadas o diseñadas para tal fin.

¿Pero qué ocurre cuando estas nuevas aplicaciones o formas de interacción con la Administración no son asequibles por un grupo etario especialmente vulnerable como el que conforman los adultos mayores? El objeto de este trabajo es verificar la posible afectación de derechos de los adultos mayores, quienes, a pesar del amplio reconocimiento formal de sus derechos, en la práctica se encuentran con obstáculos reales para tal ejercicio. Y es que a muchos adultos mayores las nuevas tecnologías, en lugar de brindarles soluciones, les generan nuevos problemas, con una dosis de angustia y estrés que resulta difícil de manejar a nivel individual y difícil de ignorar a nivel colectivo (CASAMAYOU; MORALES GONZÁLEZ, 2018), especialmente como resultado de la falta de adaptación suficiente a las nuevas plataformas de base tecnológicas. Como destaca Corvalán (2017), en el caso de la Administración Pública aparecen dos grandes desafíos: por un lado, el de reconfigurar el poder estatal con nuevas estructuras, sistemas y procedimientos, en lo interno y en su relación con la ciudadanía; y por otro, cómo asegurar que las nuevas tecnologías optimicen la efectividad de los derechos en juego.

Además, la población de adultos mayores es cada vez más importante en términos absolutos y relativos. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en América Latina las personas mayores de 60 años eran 57 millones en 2012 y llegarán a más de 80 millones en 2050, más de un 25 % del total (DABOVE, 2021). En nuestro país, los mayores de 60 años representaban a 2022 un 18,4 % de todas las mujeres y un 14,6 % de los varones (INDEC, 2023a, p. 2).

La composición total por sexo es también cada vez más feminizada (107 mujeres por cada 100 varones) y de edad más

envejecida (32 de mediana). Con una pirámide poblacional de base angosta y cúspide ensanchada, por el descenso de la natalidad y de la mortalidad y la mayor sobrevivencia femenina, entre los mayores de 65 años la proporción es de 140 mujeres cada 100 hombres y en los mayores de 85 años de 228 cada 100 (INDEC, 2023b, p. 14-19).

Sumado al incremento de la cantidad de personas mayores, también se alarga su expectativa de vida, que solo en nuestra región, pasó de 51 años promedio en 1950 a 75 años en 2010. Además, todos los estudios pronostican que la expectativa de vida seguirá aumentando, como consecuencia de los constantes avances médicos y nutricionales y la mejora en las condiciones de vida de la población (HUENCHUAN, 2012). Este cambio demográfico y la mayor conciencia de la importancia de la materia han generado una nueva especialidad del derecho: el derecho de la vejez o derecho de la ancianidad, una disciplina que estudia la condición jurídica de las personas mayores de sesenta años en el derecho interno y supranacional y cuáles son las herramientas de protección y garantía de sus derechos (DABOVE, 2015).

Por otra parte, la difusión de las TIC y su uso cada vez mayor constituyen hechos fuera de discusión. En el caso de Argentina—según datos oficiales a 2022—, el 88% de las personas usaban internet y el 89%, teléfono celular. El uso de la computadora es significativamente menor, ya que solo el 39% de las personas las utilizan (sean de escritorio, portátiles o tabletas). Pero la edad determina importantes variaciones en relación con el uso de las tecnologías: el mayor uso de internet aparece en los grupos comprendidos entre los 18 a 29 años (96,7%), y entre los 13 a 17 años (95,7%). En cambio, en los mayores de 65 años el uso del teléfono celular es mayor que el de internet en cualquiera de las diversas formas de computadoras, +14,5% a favor del teléfono móvil (INDEC, 2022).

Pero este acceso a la tecnología ni es igualitario en general, ni es sencillo para los grupos de mayor edad. Corvalán (2017) ya señalaba que, como consecuencia de la irrupción de la sociedad de la tecnología y el conocimiento, el derecho administrativo, además de hacer frente al desafío clásico de garantizar la efectividad de los

derechos, debía enfocarse en otros nuevos desafíos, como los de la reducción de la brecha digital y de la “dignidad digital” como parte de la autodeterminación y la dignidad humana. Esto es, que la implementación de nuevas tecnologías por parte del Estado debe estar siempre dirigida a ampliar en todo lo que sea posible la inclusión de los grupos especialmente vulnerables y no a ampliar las desigualdades ya existentes en el ejercicio de los derechos (CORVALÁN, 2017, p. 30).

Si bien existen trabajos doctrinales sobre la adopción de plataformas electrónicas de trámites y el proceso de modernización del procedimiento administrativo en general (en Argentina, CORVALÁN, 2018; RABÁN; SÁ ZEICHEN, 2018; STRINGHINI, 2018; GALLI BASUALDO, 2018; en Uruguay, DELPIAZZO, 2010; en España, PAREJO ALFONSO, 2012), y a diferencia de otros países (PINO JUSTE; SOTO CARBALLO; RODRÍGUEZ LÓPEZ, 2015; CASAMAYOU; MORALES GONZÁLEZ, 2018), no existen estudios específicos en nuestro país acerca de cómo impactan dichos cambios en la vinculación de los adultos mayores con la Administración. Aunque la unidad de análisis comprende solo a la República Argentina, los resultados pueden replicarse o extenderse a otros países, ya que la problemática del envejecimiento y la irrupción de las TIC es común al resto de los Estados nacionales.

Es un hecho evidente que la tecnología es adoptada de modo desigual por los distintos rangos etarios. Solo a modo de ejemplo, muchos adultos mayores siguen teniendo dificultades en el uso de cajeros automáticos y todavía hoy se pueden ver en cualquier ciudad de Argentina largas colas de jubilados y pensionados que eligen concurrir a las entidades bancarias a retirar sus magros haberes, bajo el sol, la lluvia, con muy bajas o altas temperaturas.

En este trabajo, el esquema que seguiremos será el siguiente: en primer lugar, pasaremos revista a algunas de las más relevantes innovaciones en materia de gestión administrativa y de comunicación con los ciudadanos. Luego, definiremos los alcances de la tutela diferenciada reconocida a los adultos mayores como sujetos vulnerables; para después analizar las posibles afectaciones

de sus derechos como consecuencia de una implementación que no los considera de manera diferenciada. Finalmente, cerraremos con algunas conclusiones y propuestas, tanto de orden normativo como interpretativo.

2 LA IRRUPCIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN

La Administración ha sido impactada por los cambios tecnológicos, tanto en su funcionamiento interno como en la vinculación con los ciudadanos. Sin perjuicio del ingreso de hecho de la tecnología (vía computadoras, con mayor o menor conexión entre sí) y la informatización de los sistemas públicos de escasa o nula armonización, el primer antecedente de un plan integral de coordinación de las TIC en el Estado nacional argentino es el “Plan de Modernización del Estado” (Decreto N.º 434/2016). Este plan era un ambicioso programa que proponía avanzar hacia la incorporación de infraestructura tecnológica, una Administración Pública sin papeles y con interacción autónoma de los distintos organismos.

Además, se buscaba la profesionalización y capacitación de los empleados y la conformación de un gobierno abierto, accesible y digital. Para lograr todos estos objetivos, se fijaba como prioridad el desarrollo pleno de un sistema de trámites digitales a distancia (TAD), la implementación del expediente electrónico y una reingeniería de los procedimientos administrativos y de control, que permitirían la simplificación de los trámites y una mayor participación de los ciudadanos. Como complemento de esta reforma se implementó –por Decreto N.º 561/2016– el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) que aprobó una plataforma informática, de uso exclusivo para los agentes de la Administración Pública Nacional, que funcionaba como un sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del sector público. El sistema de Gestión Electrónica fue ratificado con la sanción de la Ley N.º 27.446 de Simplificación y Desburocratización de la Administración Pública Nacional que, entre otras disposiciones, estableció:

[...] los documentos oficiales electrónicos firmados digitalmente, expedientes electrónicos, comunicaciones oficiales, notificaciones electrónicas y domicilio especial constituido electrónico de la plataforma de trámites a distancia y de los sistemas de gestión documental electrónica que utilizan el sector público nacional, las provincias, el gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, municipios, poderes judiciales, entes públicos no estatales, sociedades del Estado, entes tripartitos, entes binacionales, Banco Central de la República Argentina, en procedimientos administrativos y procesos judiciales, tienen para el sector público nacional idéntica eficacia y valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel o cualquier otro soporte que se utilice a la fecha de entrada en vigencia de la presente medida, debido a su interoperabilidad que produce su reconocimiento automático en los sistemas de gestión documental electrónica, por lo que no se requerirá su legalización.

En el mismo año, y por Decreto N.º 1.063/2016, se aprobó la implementación de la plataforma de “Trámites a Distancia” (TAD) del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), como un medio de interacción del ciudadano con la Administración. La TAD permite la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, escritos, solicitudes, notificaciones y comunicaciones, entre otras posibilidades. A la fecha de elaboración de este informe la plataforma se ha ampliado de tal modo que permite realizar 2516 trámites diferentes, ante 99 entes y órganos diferentes, tanto de la Administración central como organismos descentralizados⁴.

3 LOS ADULTOS MAYORES COMO SUJETOS VULNERABLES CON TUTELA DIFERENCIADA

Señalado el carácter masivo de la incorporación de las TIC a la gestión estatal, debemos empezar a considerarlas ahora en relación a los adultos mayores. Si como nos enseñara Nino (2007) la autonomía, la dignidad y la inviolabilidad de la persona son los ejes sobre los que debe construirse un orden jurídico, cualquier interpretación de

⁴ Disponible en: <<https://tramitesadistancia.gob.ar/tramitesadistancia/nuevo-tramite>>. Acceso en: 23-4-2024.

la actuación estatal debe ser llevada a cabo partiendo del respeto de tales principios, especialmente cuando se trata de grupos con individuos vulnerables como los adultos mayores.

En este sentido, los adultos mayores no son un colectivo más, sino un conjunto que incluye a personas especialmente vulnerables. El artículo 16 de la Constitución Nacional consagra la garantía de igualdad ante la ley en términos formales, como expresión del espíritu liberal de la Constitución de 1853. Este principio se amplió y actualizó con la consideración de la igualdad real de oportunidades en el artículo 75, inciso 23, añadido en la reforma constitucional de 1994 (GELLI, 2008). Allí, el constituyente impuso un claro mandato al Congreso de la Nación:

Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.

Cumpliendo la manda constitucional, el Congreso de la Nación sancionó las Leyes N.^{ros}. 27.360 (2017) y 27.770 (2022). Con la primera, ratificó la Convención Interamericana sobre Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada por la Organización de los Estados Americanos durante la 45.^a Asamblea General de la OEA, el 15 de junio de 2015; con la segunda, le otorgó a dicha Convención la jerarquía constitucional del artículo 75, inciso 22, de la Constitución Nacional.

En la misma línea de reconocimiento de la igualdad real de oportunidades se inscribe la adopción de las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad. Estas 100 Reglas fueron aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (Brasilia, 2008) y han sido adoptadas como derecho positivo por varios países, entre ellos, Argentina (Acordada 05/09 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación). La Regla 3 conceptualiza

a las personas vulnerables:

Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

En la Regla 4 se aclara:

Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

Por su parte, Sacristán (2022) distingue dos herramientas que pueden utilizar los ordenamientos jurídicos para determinar la vulnerabilidad: la categorización y la contextualización. En la primera, la norma prevé que determinadas personas sean consideradas vulnerables por el solo hecho de pertenecer a una categoría definida por el legislador (p. ej., discapacitados, infantes), mientras que, en la otra, la vulnerabilidad resulta del contexto (p. ej., enfermedad, desempleo o situación de violencia). La Regla 4 de Brasilia adopta este criterio mixto.

En cambio, Basset (2017) propone distinguir entre las personas en situación de vulnerabilidad estable (niños, adultos mayores, discapacitados), donde la respuesta estatal debe ser la mejora de las condiciones políticas y sociales de dignidad y equidad, y las de vulnerabilidad transitoria (embarazadas, pobres, migrantes), donde las políticas y las pautas interpretativas deben apuntalar la mayor autonomía y amplitud posible en el ejercicio de los derechos.

Tampoco puede soslayarse la muy aguda reflexión de Dabove (2024) en el sentido de que el solo hecho de ser adulto mayor es sinónimo de vulnerabilidad, sino que dicha condición debe verificarse en relación a la persona en concreto y al derecho en cuestión, y no desde un prejuicio o generalización.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación también ha reconocido a la vulnerabilidad como un elemento decisivo a la hora de resolver las causas judiciales. Así, el alto tribunal ha considerado las especiales circunstancias de las demandantes, para darles una respuesta adecuada y congruente con su especial estado de necesidad o vulnerabilidad, ya sea por edad avanzada, estado de salud o la concurrencia de ambos en los casos “Iachamet, María L. c/ Armada Argentina” (29/04/1999); “Mesquida, Gregorio Hugo y otro c/ Estado Nacional – Armada Argentina” (28/11/2006); “Aliprandi, Luisa c/ PAMI s/ sumario” (23/02/2010); “Q. C., S. Y. c/ Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires s/ amparo” (24/04/2012); “Cots, Libia Elda c/ Estado Nacional Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos y otros s/ sumario – Incidente de embargo” (12/03/2013); “García, María Isabel c/ Administración Federal de Ingresos Públicos s/ acción declarativa de inconstitucionalidad” (26/03/2019) y “Caldeiro, Juan c/ Estado Nacional – Ministerio de Defensa s/ daños y perjuicios” (30/04/2020), entre muchos otros⁵.

En el capítulo siguiente analizaremos cómo estos principios generales se aplican o no en la práctica y algunos inconvenientes que se presentan en la implementación de las nuevas tecnologías en relación a los adultos mayores.

4 ALGUNOS DESAFÍOS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA POR LOS ADULTOS MAYORES

La brecha digital es la diferencia en el acceso y uso de las TIC entre distintos grupos sociales, sea que se los divida por edad,

⁵ También la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha considerado especialmente la condición de vulnerabilidad en materia de ejecución de sentencias, en el caso “Furlán y familiares vs. Argentina” (31/08/2012). La sentencia completa de la Corte Interamericana de Derechos Humanos puede consultarse en: <www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_246_esp.pdf>.

género, condición socioeconómica, nivel de instrucción o ubicación geográfica. Precisamente, uno de los primeros desafíos que surge en esta materia es la disminución de la brecha digital en los adultos mayores. Según el INDEC (2023, b), solo el 21,7% de los mayores de 60 años utiliza habitualmente computadoras contra el 39,2% si se considera al total de la población; y el porcentaje de uso cae al 14% si solo se considera a los mayores de 75 años. Lo mismo ocurre, aunque en menor medida, con el uso del teléfono celular. Allí los porcentajes de uso son del 82,5% (> 60), 64,3% (> 75) contra 89,3% (>4). Y la brecha digital se agiganta cuando revisamos los datos de conexión a internet. En ese caso, los porcentajes son del 69,4% (> 60) y solo 48,4% (> 75), poco menos de la mitad de la población general, que asciende al 88,4% (>4).

Además de la brecha digital por edad, existe una brecha adicional que se solapa y que debe ser considerada: la brecha tecnológica por condición socio económica y cultural. Siempre de acuerdo con las estadísticas oficiales, mientras que las personas mayores de 4 años con primaria incompleta o sin instrucción utilizan internet en el 80,5% y 64,3%, respectivamente, la cifra asciende a 97,6% en los casos de personas con educación universitaria o terciaria (INDEC, 2023a). Por ello, cuando se considera el caso de los adultos mayores de grupos menos favorecidos en su condición socioeconómica, la brecha aumenta notablemente.

En la ya mencionada Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las personas mayores, el Estado argentino se comprometió expresamente a evitar todo modo de discriminación por edad (art. 5.º); y a garantizar la dignidad en la vejez (art. 6.º); una vida autónoma e independiente (art. 7.º); la participación e integración comunitaria (art. 8.º); la seguridad (art. 9.º) y la libertad (arts. 13, 14 y 15), entre los más importantes. Argentina también se encuentra obligada a respetar el derecho a la privacidad e intimidad (art. 16); a la seguridad social (art. 17); al trabajo (art. 18); a la salud (art. 19); a la educación y la cultura (arts. 20 y 21); al esparcimiento, recreación y deporte (art. 22); a la propiedad, a la vivienda y al ambiente sano (arts. 23, 24 y 25).

Además, específicamente en materia de adultos mayores y tecnología, todos los Estados parte se han comprometido a: “Promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria” (art. 20, inc. d) y a “Promover el acceso de la persona mayor a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida internet y que estas sean accesibles al menor costo posible” (art. 26, inc. e). De modo que el acceso a la tecnología y la educación para su uso en el caso de los adultos mayores no es solo una dirección política posible (prioritaria o no), sino que se ha convertido en un compromiso internacional del Estado argentino, generando una obligación susceptible de responsabilidad internacional convencional en caso de incumplimiento (DABOVE, 2015).

Las dificultades antes descriptas ponen en verdadero riesgo el ejercicio efectivo de derechos fundamentales de los adultos mayores. Pasaremos revista a aquellos que consideramos más relevantes, antes de concluir con algunas posibles soluciones a tales problemas. Consideramos que los conflictos más importantes que pueden generarse en el tópico pueden agruparse en tres ejes, relacionados con el derecho a la autonomía, el derecho a dignidad y el derecho a la privacidad de los adultos mayores.

4.a DERECHO A LA DIGNIDAD

El primer derecho luego de la vida y la libertad es el derecho a la dignidad. Y en el caso de los adultos mayores, este derecho a una vida digna debe ser considerado una prioridad para toda la gestión estatal. Y es que el derecho de los adultos de sentirse personas útiles, de no sentirse torpes o incapaces, de no sufrir burlas, menosprecios o tratos degradantes o simplemente desagradables, debe ser considerada una directiva central de las políticas públicas en este sentido. Los trámites ante la Administración deben contar con un diseño que respete esta directiva, y que, de tal modo, permita el ejercicio pleno de los derechos de los particulares a quienes debe

servir. La multiplicación de instancias informáticas o su complejidad innecesaria o anti-intuitiva violan claramente este precepto, y, en lugar de ser medio para la expresión de la voluntad del particular y de comunicación con la Administración, se erigen como obstáculos para su manifestación y para su consideración como sujetos valiosos.

Lamentablemente, es una realidad fuera de discusión que la implementación de nuevos sistemas informáticos y de comunicación entre la Administración a menudo excluye a los adultos mayores, sea por la utilización de un lenguaje poco claro o no adaptado a su edad, o por la obligatoriedad de tecnologías a las que no están habituados (p. ej., códigos QR, *tokens*, doble validación, utilización de datos biométricos, etc.).

De tal modo, en el diseño de cualquier sistema informático o de comunicación que implemente la Administración, debe cuidarse especialmente su uso posible y sencillo por quienes son sus destinatarios. Y, particularmente, aquellos que por características etarias, económicas o sociales requieren mayores atenciones, porque si una persona no puede disponer de su tiempo, energía y preferencias de modo individual, consciente y voluntario, parece claro que no tiene una vida digna.

4.b DERECHO A LA AUTONOMÍA

Directamente relacionado con la dignidad de la persona aparece el derecho a la autonomía. Si el adulto mayor no puede realizar por sí mismo las gestiones o trámites, no por incapacidad de hecho o de derecho, sino porque es el propio Estado el que le imposibilita tal gestión autónoma, aparece vulnerado un derecho fundamental a la propia autodeterminación.

La posibilidad de que el adulto mayor resuelva y decida por sí, sin intervención, intermediación o dependencia de otra persona es de la mayor importancia. No solo porque la mayor autonomía posible debe ser siempre un objetivo derivado del principio de libertad del artículo 19 de la Constitución Nacional, sino porque la afectación de la autonomía, esto es la dependencia no necesaria, sino

provocada por la propia gestión estatal, deja al adulto mayor no solo en una situación de inferioridad respecto de otras personas, sino que lo expone a posibles intromisiones, decisiones ajenas a su voluntad, o, en el peor de los casos, a defraudaciones.

Si a las complicaciones que suele acarrear el paso del tiempo en materia de salud, con afectación a la movilidad, alteraciones cognitivas, de la visión o la motricidad fina, el Estado, en lugar de facilitar y aumentar el rango de ejercicio de los derechos, los limita, existiría una doble discriminación, paradójicamente cuando es necesaria una tutela especial.

En virtud de ello, si el Estado implementa aplicaciones o trámites que solo son digitales y que el adulto mayor no encuentra sencillos de manejar, o no puede realizarlos o completarlos solo, aparece una clara violación al derecho a la autonomía. Por el contrario, es un deber del Estado disponer los medios para brindar asistencia especial o un canal alternativo (sea digital o analógico) que permita al adulto mayor ejercer sus derechos de modo autónomo y sin intromisiones.

4.c DERECHO A LA PRIVACIDAD

También vinculado al derecho a la autonomía, aparece el derecho a la privacidad. Si no se garantiza al adulto mayor la posibilidad de resolver por sí y de modo autónomo la expresión de su voluntad, la afectación de la privacidad surge de modo simultáneo. Cuando no existe otro canal que el digital, y este canal resulta de difícil tránsito para el adulto mayor, no le queda a este otro camino que requerir el auxilio de otra u otras personas. Y allí sus decisiones y sus elecciones –muchas de ellas relacionadas con la mayor intimidad– dejan de encontrarse en un ámbito de reserva, sino que deben ser necesariamente compartidas por quien asuma el papel de operador o intermediario del uso de las aplicaciones. En muchos casos, esta tarea recae en familiares cercanos o personas encargadas del acompañamiento o cuidado. Pero ello conlleva, por la importancia del manejo de información sensible (usuarios, contraseñas, cuentas

bancarias, etc.), y como lo señalamos más arriba, el riesgo de defraudaciones o afectaciones patrimoniales indebidas.

Adicionalmente, existe una evidente contradicción entre el principio de informalismo administrativo (artículo 1.º, inc. c) de la Ley N.º 19.549) –del cual resulta la libertad de formas y la ausencia de obligatoriedad de patrocinio jurídico– y la necesidad de recurrir a un experto para realizar un simple trámite ante la Administración.

5 ALGUNAS CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Como hemos visto, la brecha digital en personas mayores tiene implicancias trascendentes en su participación en la sociedad y en su calidad de vida. Para evitar que el desarrollo y adopción de nuevas tecnologías aumente esta brecha, es necesario implementar medidas que promuevan la inclusión digital efectiva de los adultos mayores (PÉREZ MARTÍNEZ, 2023) y así evitar el analfabetismo digital, y la derivada constitución de verdaderos excluidos digitales⁶.

El punto de partida no puede ser sino el de colocar el conflicto que hemos desarrollado en este trabajo en la agenda pública, donde no aparece sino de modo aislado, especialmente cuando en los medios de comunicación aparece un adulto mayor siendo víctima de un ilícito a través de su teléfono u otro dispositivo, pero no como una verdadera directriz de política pública inclusiva.

El avance en los medios tecnológicos aparece como indetenible en la era de la inteligencia artificial. Pero el necesario e inevitable desarrollo de estas nuevas tecnologías –y su oportuna incorporación a la gestión estatal– no deberían resultar en perjuicio, dificultad o negación de derechos fundamentales. Si, como recuerda Santiago (2022), la dignidad de la persona es el centro y fundamento del orden jurídico, no podemos sacrificar, en aras de la eficiencia estatal, los derechos de aquellos que, por las limitaciones propias de su edad, no pueden gozar de tales beneficios.

⁶ Si bien este trabajo hace foco en la situación de los adultos mayores, no es menos cierto que existen otros grupos vulnerables que también pueden sufrir esta exclusión, principalmente en la accesibilidad, como el caso de los discapacitados o las personas menos favorecidas en sus condiciones socioeconómicas.

Por otra parte, no se puede hablar de una actividad estatal eficaz si esta excluye –sea de modo directo o indirecto– a un sector tan importante de la población que, además, goza de una tutela preferencial constitucional y convencional. Y es que a muchos adultos mayores las nuevas tecnologías, al mismo tiempo que abren nuevas alternativas de comunicación, les plantean nuevos problemas, vinculados con la dificultad en el uso de esas herramientas, que resultan innegables (PINO JUSTE; SOTO CARBALLO; RODRÍGUEZ LÓPEZ, 2015, p. 347 y sig.). Por ello resulta necesario pensar que cada nuevo desarrollo tecnológico tenga en cuenta una opción accesible para aquellos que no son nativos digitales. Solo así se dará cumplimiento al mandato constitucional del artículo 75, inciso 23, que obliga a una tutela preferencial a los grupos más vulnerables, dentro del cual se encuentra el colectivo de los adultos mayores.

En cualquier caso, es importante subrayar que no existe una oposición insalvable entre tecnología y derechos de los adultos mayores. Por el contrario, y más allá del uso óptimo que muchos adultos adaptados plenamente al entorno digital realizan, los propios avances de la inteligencia artificial (IA) también pueden favorecer el bienestar y ejercicio pleno de los derechos. Existen muchos programas, asistentes virtuales e incluso robots que pueden servir en este sentido como asistentes virtuales, que además de los genéricos (*Siri*, *Alexa*, otros *chatbots*) se hallan específicamente formulados, como *Celia* (un *chatbot* especial para adultos mayores que se halla disponible en España) (ASÍ, 2024) o *Elliq* (un asistente virtual que el Estado de Nueva York está distribuyendo a modo de prueba entre más de 800 adultos mayores) (PEPINOSA, 2024).

Por todo ello, algunas iniciativas que deberían considerarse son la adaptación de dispositivos y aplicaciones a las necesidades de los adultos mayores, incluyendo interfaces sencillas e intuitivas, con letras de una fuente de fácil lectura y otras funciones que favorezcan la accesibilidad y el desarrollo de programas de formación en tecnología destinados a reforzar la autonomía de las personas mayores, con personal capacitado que brinde una respuesta humana y sencilla a las inquietudes. Estos programas deberían ofrecer capacitación en el uso de dispositivos más utilizados, la navegación

en internet, el uso de las plataformas más comunes y útiles para los adultos mayores, así como nociones de seguridad digital.

En este sentido se orientó el “Programa nacional de acceso a tecnologías de la información y las comunicaciones para adultos mayores” (cuyos beneficiarios eran los adultos mayores jubilados o pensionados con el haber mínimo), aprobado por Resolución N.º 248/2017 del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)⁷. El programa tenía como finalidades promover la participación e integración social de los adultos mayores, facilitar su inclusión en las redes sociales, en especial para aquellos que perciban el haber mínimo como jubilados o pensionados. Sin embargo, a la fecha no se han publicado resultados de la implementación de este programa, por lo que no resulta posible evaluar su funcionamiento.

Otra iniciativa que merece elogio es la reforma de la Ley N.º 19.549 incluida en la ley “Bases y Puntos de Partida para la libertad de los argentinos” (Ley N.º 27.742, sancionada el 28 de junio de 2024). Entre otras modificaciones, se agrega entre las conductas prohibidas para el Estado como vías de hecho (art. 9.º) la “De establecer mecanismos electrónicos, informáticos o de otra naturaleza que, mediante la omisión de alternativas u otros defectos o recursos técnicos, tengan por efecto práctico imposibilitar conductas que no estén legalmente proscriptas”⁸. Y es que, como hemos sostenido a lo largo de este trabajo, la incorporación de sistemas tecnológicos sin la debida consideración de los usuarios a los que van dirigidos, puede llevar de modo directo o indirecto a la ilegítima limitación de los derechos.

⁷ Texto completo de la Resolución disponible en: <<https://www.enacom.gob.ar/multimedia/normativas/2017/res3248.pdf>>. Lamentablemente, el programa, de un año de duración, no fue renovado a su vencimiento.

⁸ Ley N.º 27.742, artículo 30. Sustitúyese el artículo 9.º de la Ley N.º 19.549 por el siguiente: Artículo 9.º: La Administración se abstendrá: a) De llevar a cabo comportamientos materiales que importen vías de hecho administrativas lesivas de derechos o intereses jurídicamente tutelados; b) De poner en ejecución un acto estando pendiente algún recurso administrativo de los que, en virtud de norma expresa, impliquen la suspensión de los efectos ejecutorios de aquel, o que, habiéndose resuelto un recurso administrativo, no hubiere sido notificado; c) De establecer mecanismos electrónicos, informáticos o de otra naturaleza que, mediante la omisión de alternativas u otros defectos o recursos técnicos, tengan por efecto práctico imposibilitar conductas que no estén legalmente proscriptas.

En síntesis, resulta necesario y urgente trabajar en un doble recorrido: por un lado, en dotar a los adultos mayores de más y mejores herramientas para el uso de los medios tecnológicos; por el otro, considerar en todos los desarrollos actuales y futuros la especial situación de los individuos más vulnerables de la sociedad. Por ello, es imperioso avanzar en un carácter inclusivo de la tecnología en relación con los adultos mayores. Y es que, solo considerando a todos los miembros de la sociedad y, en especial, a aquellos que requieren de más cuidado, podremos decir que trabajamos por una sociedad más justa e igualitaria.

BIBLIOGRAFÍA

ASÍ es Celia: la inteligencia artificial para adultos mayores que puede detectar indicios de Alzheimer. 15 ENERO 2024. Disponible en: <<https://www.ambito.com/tecnologia/asi-es-celia-la-inteligencia-artificial-adultos-mayores-que-puede-detectar-indicios-alzheimer-n5921639>>.

BASSET, Úrsula Cristina. La vulnerabilidad como perspectiva: una visión latinoamericana del problema: aportes del Sistema Interamericano de Derechos Humanos. En: BASSET, Úrsula Cristina (Dir.). **Tratado de la vulnerabilidad**. Buenos Aires: La Ley, 2017.

CASAMAYOU, Adriana; MORALES GONZÁLEZ, Maria Julia. Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. En: **Psicología, Conocimiento y Sociedad**, Montevideo, Ed. Facultad de Psicología de la Universidad de la República, v. 7, n. 2, p. 199-226, noviembre 2017-abril 2018, 2018.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Administración pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. En: **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, Ed. Pontificia Universidade Católica do Paraná, v. 8, n. 2, 2017, 26-66, maio/ago. 2017.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Hacia una administración pública 4.0:

digital y basada en inteligencia artificial: decreto de tramitación digital completa. En: **La Ley**, 17-8-2018, p. 1-19.

DABOVE, María Isolina. **Derecho de la vejez**: fundamentos y alcance. Buenos Aires: Astrea, 2021. 1.^a reimp.

DABOVE, María Isolina. **Derechos humanos de las personas mayores**: acceso a la justicia y protección internacional. Buenos Aires: Astrea, 2015.

DABOVE, María Isolina. ¿Somos todos vulnerables en la vejez?: aportes de la teoría del derecho para la toma de decisiones judiciales. En: **Revista Derecho del Estado**, Bogotá, Ed. Universidad Externado de Colombia, n.º 59, p. 3-34, mayo-agosto de 2024.

DELPIAZZO, Carlos E. Noción y regulación del procedimiento y del acto administrativo electrónico. En: **Estudios de Derecho Administrativo**, Montevideo, Ed. La Ley, v. 1, p. 79-108, 2010.

GALLI BASUALDO, Martín. La administración pública electrónica (*e-administration*): la aplicación de las nuevas tecnologías al procedimiento administrativo. En: **Revista Jurídica de Buenos Aires**, Buenos Aires, Ed. Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, año 43, número 96, 2018.

GELLI, María Angélica. **Constitución de la Nación Argentina**: comentada y concordada. 4. ed. Buenos Aires: La Ley, 2008.

HUENCHUAN, Sandra. **Los derechos de las personas mayores en el siglo XXI**: situación, experiencias y desafíos. México: CEPAL, 2012.

INDEC. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Dossier estadístico de personas mayores 2023 en conmemoración del 33.º Día Internacional de las Personas de Edad. 2023a. Disponible en: <www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/dossier_personas_mayores_2023.pdf>.

INDEC. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022. Resultados definitivos: indicadores demográficos por sexo y edad. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadística y Censos - Libro digital, 2023b. Disponible en: <www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/censo2022_indicadores_demograficos.pdf>.

NINO, Carlos Santiago. **Ética y derechos humanos: un ensayo de fundamentación**. Buenos Aires: Astrea, 2007. 2.^a reimpresión.

PAREJO ALFONSO, Luciano. **Transformación y ¿reforma? del derecho administrativo en España**. Sevilla: Derecho Global, 2012.

PEPINOSA, Jimmy. ElliQ, un robot con inteligencia artificial que combate la soledad de los abuelos. En: Infobae. 17 enero 2024. Disponible en: <<https://www.infobae.com/tecno/2024/01/17/elli-q-un-robot-con-inteligencia-artificial-que-combate-la-soledad-de-los-abuelos/>>.

PINO JUSTE, Margarita R.; SOTO CARBALLO, Jorge Genaro; RODRÍGUEZ LÓPEZ, Beatriz. Las personas mayores y las TIC: un compromiso para reducir la brecha digital: pedagogía social. En: **Revista Interuniversitaria**, Sevilla, Ed. Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social Sevilla, núm. 26, p. 337-359, 2015.

RABÁN, Melissa; SÁ ZEICHEN, Gustavo. El procedimiento administrativo digital: un panorama de su regulación jurídica en Argentina. En: **Revista Jurídica de Buenos Aires**, Buenos Aires, Ed. Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, año 43, número 96, 2018.

RODRÍGUEZ-ARANA MUÑOZ, Jaime. El derecho fundamental a la buena administración en la constitución española y en la Unión Europea. En: **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, Ed. Universidad Nacional del Litoral, vol. 1, núm. 2, 2014.

SACRISTÁN, Estela B. Vulnerabilidad: categorización y contextualización como herramientas legislativas. En: **RDA**

Derecho Administrativo, Buenos Aires, Ed. Abeledo Perrot, p. 19-34, marzo-abril 2022.

SANTIAGO, Alfonso. **La dignidad de la persona humana: fundamento del orden jurídico nacional e internacional**. Buenos Aires: Ábaco, 2022.

STRINGHINI, Antonella. Administración pública inteligente: novedades al ecosistema normativo digital de la República Argentina. En: **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, Ed. Universidad Nacional del Litoral, v. 5, n. 2, p. 199-215, 2018.

Recebido em: 12-12-2024

Aprovado em: 27-3-2025