



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

La presente iniciativa se fundamenta en las situaciones provocadas por el confinamiento producto del COVI-19 que aceleró la inserción e interacción de los individuos con la tecnología, los hogares hiperconectados a internet, el teletrabajo, plataformas online de estudio y otras maneras de vinculación virtual, y que dejó a la vista la existencia de una brecha digital que deja atrás a una parte muy importante de las personas en situación de vulnerabilidad, generándoles verdaderas dificultades en el acceso y uso de las tecnologías, lo que no solo les impide aprovechar los beneficios que pueden brindar los avances en la misma, muy por el contrario los expulsa del sistema dejándolos aún más vulnerables ante la imposibilidad de acceder a las ventanillas virtuales.

Estas medidas restrictivas impulsaron -a su vez- la inclusión al sistema financiero de cerca de 4 millones de usuarias/os, incrementándose exponencialmente la cantidad de operaciones electrónicas bancarias respecto a años anteriores, conjuntamente con el incremento de maniobras engañosas, bajo diversas operatorias de ingeniería social y tecnológica, provocando daño patrimonial a las personas. Según datos de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia (Ufeci), el fraude y estafa en cuentas bancarias, como el robo de claves de acceso a homebanking o de datos de tarjetas de crédito, fue uno de los delitos que más creció representando un incremento de casi el 3.000 por ciento durante el año 2020 respecto a los años anteriores.

No se puede dejar de soslayar que durante el primer año de pandemia (2020) el podio del ranking de reclamos de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores fue encabezado por las empresas de servicios financieros y seguros (42%); seguidos por las empresas de servicios de comunicaciones (18%) y las empresas de servicios públicos domiciliarios (15%).

Según ese mismo Organismo, la incidencia de los reclamos por grupos vulnerables arrojaron un 42,12% en el grupo de "Vulnerabilidad socio-económica", y un 30,68% en el grupo de "Personas Mayores", entre otros de menor incidencia pero no por ello menos importante.

Asimismo, debemos mencionar que la desigualdad estructural que presenta hoy nuestro país, nos obliga a pensar que aún en zonas urbanas con el nivel de pobreza existente, los hogares no cuentan con medios tecnológicos, con conexión a las redes o medios económicos para realizar los trámites de manera virtual, por lo que, la



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

presencialidad en las zonas más pobres o alejadas de los centros urbanos es la única manera de realizar cualquier trámite y no quedar aún más excluidos.

Así también, las circunstancias actuales, afectan especialmente a las personas que presentan dificultades o barreras de acceso al mundo digital. Una de ellas podría deberse a alteraciones visuales o déficit auditivo o alteraciones en la motricidad fina que le impidan manejar el mouse o teclado. La capacidad de acceso a la tecnología por parte de las personas en situación de vulnerabilidad se hace aún más dificultosa por los costos que ella supone, existiendo, individuos que no cuentan con las herramientas necesaria para conectarse como computadoras, teléfonos celulares o Tablet, ni con familiares que puedan asistirlos para realizar los trámites online, quedando de esta forma totalmente marginados.

Es por ello que entendemos que ante la realidad descrita en los párrafos anteriores, la creación de una Ventanilla Única Física, aparece como un efectivo instrumento para que las personas en situación de vulnerabilidad que, por su dificultad en el aprendizaje e interacción con las nuevas tecnologías o dificultades económicas, o de salud o de acceso a internet o por los motivos que fueren se ven impedidas de acceder a la realización de trámites básicos o esenciales, excluyéndolos -de ésta manera- del sistema.

Ante ello, el estado debe facilitarles mecanismos que protejan sus derechos, que claramente están relacionados con derechos elementales de la persona humana, que reconocemos como derechos humanos, y que han sido aprobados por nuestra legislación a través de diversos instrumentos y políticas públicas; entre ellos, en materia de derechos del niño, la sanción de la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes; la protección de la salud mental con la ley Nacional de Salud Mental. En relación con los derechos de las personas con discapacidad, la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; en materia de los derechos de los pueblos originarios iniciando un proceso de recuperación de la identidad étnica y de sus valores fundamentales, a partir de las distintas medidas adoptadas, así como la visibilidad de la comunidad de afro descendientes. Es dable señalar los relevantes avances en materia de los derechos de las personas migrantes, a partir de la ratificación en el año 2007 de la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares. En materia de género, se ha impulsado la sanción de legislación acorde a la



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); etc.

Finalmente debemos decir que es imperante garantizar la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución Nacional y Provincial, los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad, y las leyes nacionales y provinciales que se han dictado en consecuencia.

Por ello;

**Autores:** Lucas R. Pica, Elbi Cides.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

## **LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

### **SANCIONA CON FUERZA DE**

### **L E Y**

**Artículo 1°.-** Se incorporan como artículos 27 bis, 27 ter, 27 quater y 27 quinquies a la ley n° 5414, quedando redactado de la siguiente manera:

“Artículo 27 bis.”- “Las empresas de servicios financieros, de seguros, de servicios de comunicaciones, de servicios públicos domiciliarios, y de las dependencias del Estado Provincial deben garantizar la atención y asistencia personal a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad, sea por razones objetivas, subjetivas o ambas, en la realización y presentación de todos aquellos trámites, gestiones o diligencias administrativas que se encuentran incorporados en las oficinas virtuales”.

“Artículo 27 ter”.- “La atención personal se lleva a cabo por ante la Ventanilla Única Física, en una oficina de fácil acceso para los beneficiarios de la presente.

En caso de denuncia por incumplimiento, la autoridad de aplicación ordenara su regularización en un plazo no mayor a noventa (90) días”.

“Artículo 27 quater”.- “Se considera persona vulnerable a aquellas personas que en razón de edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, presenten especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos.”

“Artículo 27 quinquies”.: “De no contar la entidades comprendidas en el artículo 27 bis, sea en central o sucursal, con una Ventanilla Única Física, las personas beneficiarias de la presente pueden exigir que se les proporcione los elementos necesarios a efectos de poder realizar el trámite o gestión requerida en su totalidad, sin perjuicio de la debida intervención de la autoridad de aplicación, en los términos del artículo 27 ter”.

**Artículo 2°.-** De forma.