

“XXXI CONGRESO NACIONAL DE DERECHO PROCESAL”

Mendoza, Septiembre 2022

PONENCIA

Acceso a la justicia 4.0 de las personas mayores vs. brecha digital

COMISIÓN 1: Nuevo Sistema de Gestión y desarrollo de proceso

TEMA: Gestión del proceso, nuevas tecnologías e inteligencia artificial

AUTORA: Rosa Alicia R. Warlet

Dirección postal: Uruguay 347 Dpto.1 – Paraná – Entre Ríos

Teléfono: 3436218131

Correo electrónico: rosawarlet@hotmail.com

Breve síntesis: Para que la tutela judicial sea efectiva, deben implementarse herramientas que posibiliten hacer efectivas las declaraciones de derechos y garantías. La ponencia plantea la necesidad de garantizar el acceso a la e-justicia de personas mayores -personas vulnerables- frente a la brecha generada por la utilización de nuevas tecnologías. Será necesario buscar alternativas de gestión que posibiliten la efectivización de medidas al menos paliativas con miras a una humanización del sistema informático, al igual que una flexibilización de las formas.

“XXXI CONGRESO NACIONAL DE DERECHO PROCESAL”

Mendoza, Septiembre 2022

PONENCIA

Acceso a la justicia 4.0 de las personas mayores vs. brecha digital

Sumario: 1. Introducción. 2. Sobre la brecha digital. 3. Adultos mayores y vulnerabilidad. 4. Adultos mayores y derechos humanos. 5. Expediente electrónico. 5.1. Generalidades. 5.2. Regulación. 6. Conclusiones.

1.- Introducción

Ingresamos a este escenario post-pandemia con una profunda transformación en nuestra forma de pensar, de vivir, de relacionarnos, de trabajar, de litigar, de gestionar expedientes judiciales y administrativos. Accedemos instantáneamente, en cualquier momento y lugar al conocimiento y a la información a través de internet y la difundimos por medios digitales.

Así es la Sociedad de la Información que integramos. Una de sus características fundamentales es la conectividad que nos permite navegar el ciberespacio; en consecuencia, el acceso a internet que debe ser ubicuo, equitativo, asequible y de calidad adecuada; es un derecho fundamental y se “viabiliza mediante la neutralidad de la red que consiste en la interdicción de toda clase de discriminación, restricción, bloqueo o interferencia en la transmisión de tráfico de internet a menos que sea estrictamente necesario y proporcional para preservar la integridad y seguridad de la red, para prevenir la transmisión de contenidos no deseados por expresa solicitud de usuario o para gestionar temporal y excepcionalmente la congestión de la red”¹.

Estamos inmersos en un fenómeno global que no es fruto de la casualidad sino que lo es de la capacidad de desarrollo de la humanidad. Está instalado,

¹ Gil Domínguez, Andrés Inteligencia Artificial y Derecho, pág.51, Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2019

echó raíces. Por tanto, no hay vuelta atrás ni paralización. Por el contrario, están en pleno avance la inteligencia artificial, la tecnología blockchain, el metaverso y otras herramientas que seguirán profundizando el cambio de paradigma.

Como no podía ser de otra forma, la transformación digital también se ha producido en la justicia, Todas las administraciones judiciales aún las que se encontraban más rezagadas recurrieron durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio a la utilización de medios electrónicos, notificaciones electrónicas, presentaciones electrónicas, audiencias remotas, subastas electrónicas. La metodología empleada resultó efectiva para continuar prestando el servicio de justicia y, simultáneamente, cumplir las restricciones sanitarias impuestas.

No obstante, se observa que el ritmo vertiginoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en general y la aceleración de implementación de expedientes judiciales electrónicos ha profundizado y ampliado la brecha digital², con el consiguiente riesgo de exclusión digital de sujetos vulnerables.

La continua evolución de las TIC provoca la necesidad de que las personas adquieran niveles cada vez más altos de alfabetización digital³ para mantener su sentido de inclusión, especialmente la población adulta mayor. Precisamente, en este trabajo intentaré analizar la incidencia de la brecha digital con relación a personas especialmente vulnerables, las personas mayores en el entendimiento de que es un gran desafío garantizarles el acceso a la justicia 4.0 y la tutela judicial efectiva.

2.- Sobre la brecha digital

En los inicios se consideró que la brecha digital refería sólo a la desigualdad puesta de manifiesto por tener o no acceso a las TIC. Mas luego se advirtió

² La expresión "brecha digital" se le atribuye a Larry Irving, ex Administrador de la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información del Departamento de Comercio Federal EEUU, autor de tres informes titulados "Falling Through the Net" que destacan el alcance y las consecuencias de las desigualdades en el acceso a la tecnología de la información.

³ Es un conjunto de habilidades asociadas al uso de las TIC que cada individuo debe desarrollar para desenvolverse en una sociedad informatizada.

que existen distintos aspectos a considerar tales como la posición económica, social, el uso pretendido. En efecto, la brecha digital es paralela a las divisiones económicas, raciales y de género existentes en la sociedad. De tal forma, los miembros más privilegiados de la sociedad tienen más oportunidades de beneficiarse de las nuevas tecnologías que aquellos que se encuentran en una situación menos favorable.

Finalmente, se logró cierto consenso en afirmar que la brecha digital comprende tanto la desigualdad en el acceso a nuevas tecnologías como la falta de conocimiento sobre su uso y potencial en los casos en que está accesible⁴. Es decir, que la expresión, comprende además las habilidades necesarias para el uso de la tecnología

Las competencias digitales son el conjunto de capacidades que se adquieren para el uso de los medios o dispositivos digitales, las redes sociales y aplicaciones que facilitan el acceso a la información. El desarrollo de la competencia digital por un lado implica trabajar con diferentes dispositivos y aplicaciones. Por otro lado, exige innovar para alcanzar una meta acorde con ese nuevo contexto.

La competencia digital implica el uso creativo, crítico, seguro y ético de las tecnologías de la información y la comunicación para alcanzar los objetivos relacionados con el aprendizaje, el trabajo, la empleabilidad, el uso del tiempo libre, la inclusión y la participación en la sociedad.

Esta competencia supone, además de la adecuación a los cambios que introducen las nuevas tecnologías en la alfabetización, la lectura y la escritura, un conjunto nuevo de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias hoy en día para ser competente en un entorno digital.

3.- Adultos mayores y vulnerabilidad

Las Reglas de Brasilia tienen por objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas,

⁴ Mark Lloyd, The Digital Divide and Equal Access to Justice, 24 Hastings Comm. & Ent. L.J. 505, 522-524, 2002

facilidades y apoyos que permitan a las mismas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

Al conceptualizar “condición de vulnerabilidad” incluyen a 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 (el subrayado es propio).

Los adultos mayores, por tanto, constituyen un grupo vulnerable. Enfrenta diversas barreras pudiendo encontrar especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

A la falta de acceso a dispositivos digitales o internet se le suelen agregar la falta de habilidades, de experiencia o de confianza tanto como inseguridades. Muchas veces con la edad, la situación se torna más compleja con la sumatoria de algunas deficiencias físicas o cognitivas. También suelen ser con especial frecuencia víctimas de delitos informáticos.

Coincidiendo con Sunkel, “debe tenerse en cuenta que si bien las TIC pueden contribuir a reducir las desigualdades sociales, la inequidad que hoy se registra en el acceso a estas tecnologías puede exacerbar estas desigualdades: unos cosechan los beneficios mientras que otros se quedan atrás. La brecha digital entre las distintas generaciones y entre la misma población adulta mayor es motivo de preocupación, ya que podría ampliar las brechas que deberían reducirse”⁵.

El envejecimiento progresivo de las sociedades⁶ ha llevado a los organismos internacionales a desarrollar programas de envejecimiento activo, capaces de construir una nueva cultura sobre el papel de las personas mayores en la sociedad. Estos incluyen aspectos sociales de carácter comunicacional vinculados a aspectos físicos y económicos.

⁵ SUNKEL Guillermo . ULLMAN Heidi, “Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital” en Revista CEPAL N° 127,ISSN: 0252-0257, 2019, recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/RVE127_Sunkel.pdf?sequence=1

⁶Oliveri, María Laura Envejecimiento y atención a la dependencia en Argentina. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Envejecimiento-y-atencion-a-la-dependencia-en-Argentina.pdf>

Resulta imprescindible concientizar a este colectivo de las utilidades que tienen las TIC e Internet en particular en su vida diaria, también sobre las oportunidades que brinda para alcanzar un envejecimiento activo para adquirir habilidades digitales que coadyuven a gozar de una mejor calidad de vida y posibilite el pleno ejercicio de sus derechos en los tiempos que corren.

4.- Adultos mayores y derechos humanos

Los derechos humanos -en cuanto suma de derechos individuales y colectivos reconocidos por los Estados soberanos, consagrados tanto en su legislación interna como en las normas internacionales de derechos humanos- son derechos inherentes a todas las personas e inalienables. Son universales, se basan en la dignidad de todo ser humano, independientemente de su raza, color, sexo, origen étnico o social, religión, idioma, nacionalidad, edad, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica distintiva. Delimitan el poder del Estado, al exigirle que, cualesquiera fueren sus sistemas políticos, económicos y culturales, actúe con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar, reparar las violaciones a los derechos los derechos humanos y las libertades fundamentales así como la obligación de asegurar a todas las personas recursos judiciales sencillos y eficaces para la realización de sus derechos.

Las personas mayores por tanto son sujetos de derechos. Cabe recordar también que el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas ha resuelto la promoción, protección y el disfrute de los derechos humanos en Internet, considerando que el acceso a Internet es un derecho básico de todos los seres humanos por lo que los mismos derechos que tienen offline deben ser protegidos online. Garantiza la libertad de expresión, debiendo asegurarse por parte de los Estados la libertad y seguridad en internet, reconocer la importancia de la privacidad online.

La reforma Constitucional de 1994 introdujo el derecho internacional en materia de derechos humanos, asignándoles rango constitucional (art.75 inc.22). Complementariamente, el art.75 inc.23 es claro al prescribir que es atribución del Congreso, 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 ella y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, “en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”.

En este marco, la Ley N° 27360, aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIPDHPM)⁷ que reconoce como su objeto “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”. Consagra el compromiso de los Estados Partes para adoptar y fortalecer “todas las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias y de cualquier otra índole, incluido un adecuado acceso a la justicia a fin de garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos”.

El art.61 inciso c) de la Ley N° 27078⁸ - Ley Argentina Digital establece que los proveedores de servicios tienen la obligación de garantizar que los grupos sociales específicos, las personas con discapacidad, entre ellos los usuarios con problemas graves de visión o discapacidad visual, los hipoacúsicos y los impedidos del habla, las personas mayores y los usuarios con necesidades sociales especiales tengan acceso al servicio en condiciones equiparables al resto de los usuarios, de conformidad con lo establecido en la normativa específica.

Respecto del derecho de acceso a las TIC de las personas mayores consagrado por normas internacionales, la Carta de San José sobre los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe⁹ pto.11 - e) destaca la necesidad de “impulsar acciones para garantizar el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y las comunicaciones, a fin de reducir la brecha tecnológica”.

⁷ Adoptada por la Organización de Estados Americanos durante la 45° Asamblea General de la OEA, el 15 de junio de 2015

⁸ Boletín Oficial N° 33.034 de fecha 19/12/2014

⁹ Adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe. San José de Costa Rica, 8 al 11 de mayo de 2012. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21534/1/S2012896_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21534/1/S2012896_es.pdf)

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores¹⁰, menciona específicamente el acceso a las TIC en relación con el derecho a la educación y el derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal. Los Estados parte se comprometen a promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria 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.

En la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible¹¹ fue aprobada la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que asume un compromiso de no dejar a nadie atrás, empoderar a las personas vulnerables. Afirma enfáticamente que “El desarrollo sostenible no puede hacerse realidad sin que haya paz y seguridad, y la paz y la seguridad corren peligro sin el desarrollo sostenible. La nueva Agenda reconoce la necesidad de construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas que proporcionen igualdad de acceso a la justicia y se basen en el respeto de los derechos humanos (incluido el derecho al desarrollo), en un estado de derecho efectivo y una buena gobernanza a todos los niveles, y en instituciones transparentes y eficaces que rindan cuenta”.

5.- Expediente electrónico

5.1.- Generalidades

En los últimos tiempos se ha dado impulso a la denominada justicia digital mediante una gestión judicial que está concebida reconociendo como principal objetivo la modernización total del Poder Judicial impulsando el rediseño de

¹⁰Aprobado por la Organización de Estados Americanos, 2015. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf

¹¹ ONU, 25 a 27 de septiembre de 2015, Nueva York. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/transformar_nuestro_mundo_documento_oficial_de_la_agenda_2030_original.pdf

su organización, la implementación de herramientas digitales, capacitación permanente y mejora continua. Ello con el objeto de alcanzar múltiples objetivos tales como lograr una mayor relación con el ciudadano, eliminar barreras de acceso a la justicia, promover la transparencia, afianzar los principios de celeridad e intermediación, conseguir la digitalización del expediente judicial y, en general, brindar un servicio de justicia más eficiente y eficaz. La gestión judicial debe ser una herramienta de apoyo a los magistrados y buscar una mejora continúa en el trabajo que cumplen todos los operadores de servicio de justicia.

Como consecuencia de las relaciones que se dan entre TIC y proceso judicial ha surgido el denominado derecho procesal electrónico. Siguiendo a Camps¹² lo podemos conceptualizar como el sector del derecho procesal civil que se dedica al estudio de dos materias: a) la forma en que es abordada por los órganos del Poder Judicial o arbitrales la pretensión procesal informática, es decir, la particular pretensión procesal —acto petitorio— que posee alguno o algunos de sus elementos subjetivos u objetivos (objetos o causa) relacionados con la informática —concepto tecnológico amplio— o las TIC; b) la forma en que se desarrolla la informática jurídica judicial, entendida como las reglas de empleo de las TIC para una más adecuada prestación del servicio de justicia; esto refiere al elemento actividad de toda pretensión procesal (ya no necesariamente de una pretensión procesal informática) donde se encuentra presente la cuestión informática de modo destacado (p. ej., se requiere a las partes la constitución de un domicilio electrónico; las notificaciones —por ende— serán también electrónicas; se utiliza firma digital para actos procesales petitorios o decisorios; se realizan audiencias videofilmadas o por videoconferencia; se lleva adelante una subasta electrónica, etc.).

Las distintas jurisdicciones judiciales avanzaban —con distinto ritmo y adoptando diversas modalidades— hacia el expediente electrónico. Progresivamente se trabajaba en despapelización mediante la informatización con la utilización de mesas virtuales, la digitalización, notificaciones electrónicas, videograbación de audiencias, comunicaciones electrónicas con

¹² Camps, Carlos, Tratado de Derecho Electrónico, Tomo I pág.2-4 Thomson Reuters, 2015

organismos públicos, subastas electrónicas, presentaciones electrónicas, sistemas informáticos de gestión judicial, todo lo cual permite una mayor eficacia, un mejor control de gestión a la vez que es útil para proteger el ambiente.

Como la transformación tecnológica no se detiene, el expediente electrónico vino para quedarse. ¿Qué entendemos por expediente electrónico? Es aquel “conjunto sistematizado de actuaciones, peticiones y resoluciones, referidas a una pretensión efectuada ante un organismo administrativo o judicial, en el que la información se registra en soportes electrónicos, ópticos o equivalentes, información que es recuperable mediante los programas y el equipamiento adecuados, para poder ser comprendido por los agentes del sistema: magistrados, funcionarios, letrados, peritos y litigantes en general”¹³

En comparación con el expediente físico, un expediente digital es una colección de documentos digitales, dispuestos en orden cronológico. No se hacen las presentaciones en forma presencial sino electrónica, también se crean y materializan exclusivamente por medios telemáticos, valiéndose de un dispositivo electrónico y son subidos a un portal web oficial habilitado al efecto. Las resoluciones que recaen y los acuerdos son firmados con firma electrónica o digital. Las notificaciones son electrónicas. El seguimiento de los expedientes también es electrónico.

Superada la emergencia sanitaria, lo adquirido permanece y el proceso continúa porque se ha logrado desmaterializar el expediente formato papel e insertarlo en un expediente digital. El producto obtenido es un continente digital pero recopilado y administrado en clave analógica: pedido, respuesta y acto de conexión. Es decir lógica analógica en un ecosistema digital. Este proceso que se está haciendo en forma parcializada continúa con una necesaria digitalización del prestador de servicio, del destinatario y del operador. El objetivo es interactuar en un ecosistema digital, donde se evidencian dos fenómenos nuevos la asincronía y la interacción personal pero no presencial que no se da en los analógicos.

El incesante avance de las TIC determina que el mismo sistema sea por propia naturaleza, modificable, adaptable a distintas situaciones, escalable sin que

¹³ MOLINA QUIROGA, Eduardo: “Ley de Expedientes Digitales y Notificaciones Electrónicas”, La Ley, 2011-C, 1224; Enfoques 2012 (enero), del 02/01/2012, 70; AR/DOC/1996/2011

eso implique afectar su seguridad, que se torne más humano, más accesible para todos sin discriminación. Esto debe ser revisado a la brevedad e incluir en próximas reformas.

Resulta necesario un cambio, proyectar el necesario acompañamiento de una capacitación acorde para todas las generaciones que hoy convivimos, teniendo en cuenta la existencia simultánea de varias categorías de inmigrantes y nativos digitales. No atendiendo a esta circunstancia, puede dar origen, ampliación o profundización de la brecha digital con la consiguiente exclusión digital.

5.2. Regulación

En el orden Federal, la ley 26.685 autoriza la utilización de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, firmas electrónicas, firmas digitales, comunicaciones electrónicas y domicilios electrónicos constituidos, en todos los procesos judiciales y administrativos que se tramitan ante el Poder Judicial de la Nación, poniendo en cabeza de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y del Consejo de la Magistratura de la Nación la reglamentación de su utilización y gradual implementación.-

La Corte Suprema de Justicia de la Nación dictó varias Acordadas (v.gr. 31/2011, 3/2012, 8/2012, 29/2012, 14/2013,15/2013, 24/2013, 35/2013, 36/2013, 38/2013, 43/2013, 2/2014, 6/2014 11/2014) por medio de las cuales se ha procedido reglamentar distintos aspectos vinculados al uso de tecnologías electrónicas digitales y su gradual implementación en el ámbito del Poder Judicial de la Nación, partir de la puesta en marcha del Sistema de Gestión Judicial (Lex 100). Asimismo, se implementó un expediente en totalidad digital en el fuero de la Seguridad Social para las causas del “Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados Pensionados” (Ley 27.260 y en las Acordadas nros. 33/2016 y 38/2016); y para las ejecuciones fiscales que inicie la Administración Federal de Ingresos Públicos en el marco de la ley 11.683 (Acordada nro. 15/2019). También es de destacar que se habilitó la firma digital (Acordadas Nros. 11 y 12/2020).

No prevé nada respecto de la intervención de adultos mayores. Sólo existe una excepción consagrada por Resolución N° 28989/2014 CSJN con relación

a letrados no videntes. Se establece que a su requerimiento y mediante acreditación presentando certificado único de discapacidad quedan exceptuados de la aplicación de sistema de notificaciones electrónicas, lo que alcanza a los letrados de las otras partes intervinientes hasta tanto “se haya desarrollado y difundido los mecanismos complementarios inclusivos de personas con impedimentos visuales”.

La excepción consagrada no fue obstáculo para que dos colegas con facultades visuales disminuídas promovieran amparo colectivo en el que se resolvió ordenar ordena al Consejo de la Magistratura y a la Corte Suprema de Justicia de la Nación que -en el ambito de sus respectivas competencias- adopten las medidas necesarias a fin de que el Portal Digital del Poder Judicial de la Nación sea accesible -tanto para la realizacion de consultas como para las demas diligencias que se efectuan por su intermedio en el Sistema de Gestion Judicial (Lex 100)- para los abogados con afectacion de facultades visuales que utilizan lectores de pantalla¹⁴.

Destaco que la excepción concedida alcanza sólo a una categoría de vulnerables, excluyendo injustificadamente al resto, inobservando garantías consagradas en favor de todos los vulnerables. Tampoco constituye una solución al tema de fondo, es una mera medida provisoria. Lo que debió hacerse es consagrar una solución sistémica, integral, permanente, que alcance a todas las categorías de vulnerables por respeto a las garantías consagradas.

La inclusión digital de los vulnerables, entre ellos las personas mayores, exige un abordaje integral para que la barrera que representan para ellos las TIC se conviertan en una oportunidad de integración, de comunicación y acceso a la justicia. Conforme las Reglas de Brasilia se deben generar políticas públicas que lo hagan posible pero también focalizar en el “trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento”.

Para que la tutela judicial sea efectiva es imperativo que el derecho procesal proporcione una respuesta más accesible, humana, rápida y eficaz lo que seguramente se logrará con un proceso ágil que responda a sus necesidades,

¹⁴ Cita digital:IUSJU004816F

admitiendo la flexibilidad de las formas procesales en pos de garantizar los derechos humanos de las personas mayores.

6.- Conclusiones

El camino recorrido en materia de reconocimiento de derechos de los adultos mayores es significativo pero insuficiente para garantizar un pleno acceso a la justicia. En efecto, se encuentra cumplida la etapa de sanción de las normas protectorias de los adultos mayores como sujetos vulnerables frente a la brecha digital y la consagración de internet como derecho humano fundamental. Consecuentemente resta por parte del Estado darle efectiva operatividad mediante la política pública concreta que permita su efectiva operatividad de forma tal de promover el acceso a las TIC en general y a internet en especial, procurar el desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos que posibiliten el acceso a la justicia sin discriminación, en forma igualitaria.

La CSJN tiene dicho que los derechos fundamentales que consagran obligaciones de hacer se caracterizan por no ser meras declaraciones, sino normas jurídicas operativas con vocación de efectividad; esa operatividad tiene un carácter derivado -no directo- en la medida en que se consagran obligaciones de hacer a cargo del Estado y están sujetas al control de razonabilidad por parte del Poder Judicial (cfr. Fallos: 335:452).

Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos como órgano de protección de los derechos humanos, instó a hacer un abordaje con perspectiva derechos humanos y cumplimiento de compromisos internacionales, a que “la adopción y la implementación de medidas, dentro de la estrategia y esfuerzos que los Estados Parte de la Convención Americana sobre Derechos Humanos están realizando para abordar y contener esta situación que concierne a la vida y salud pública, se efectúe en el marco del Estado de Derecho, con el pleno respeto a los instrumentos

interamericanos de protección de los derechos humanos y los estándares desarrollados en la jurisprudencia de este Tribunal”¹⁵.

Por todo lo expuesto, concluyo que resulta prioritario:

- 1.- Diseño y efectiva aplicación de políticas públicas que, con el objetivo de eliminar la brecha digital respecto de personas mayores, concrete: a) campañas de alfabetización digital permanentes y continuas que permitan adquirir las competencias digitales necesarias para la era que nos toca vivir; b) que el acceso a la conectividad e internet que reúna las condiciones de ubicuo, equitativo, asequible, de calidad y garantice la neutralidad.
- 2.- Inversión por parte de la CSJN y Tribunales Superiores de cada provincia destinada a infraestructura digital para la adaptación de los sistemas informáticos judiciales y portales web que manteniendo las condiciones de seguridad y confiabilidad sea escalable, accesible a las personas vulnerables en especial adultos mayores, que tenga una mirada más humana.
- 3.- Mediante la flexibilidad de las formas procesales se diseñe un proceso más ágil que permita garantizar los derechos humanos de las personas mayores y se juzgue con perspectiva de derechos humanos.
- 4.- Permanente y continua capacitación dirigida a todos los operadores del sistema informático, a cargo de la CSJN, los Tribunales Superiores de cada provincia y la colaboración de los Colegios y Asociaciones Profesionales.

¹⁵ CIDH, 09/04/2020, Declaración 1/20 titulada “COVID-19 y Derechos Humanos: Los problemas y desafíos deben ser abordados con perspectiva de Derechos Humanos y respetando las obligaciones internacionales”