

ORIGINAL

RECIBIDO MAY 12 26AM 10:42

TRAMITES Y RECORDS SENADO PR

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma} Asamblea
Legislativa

3^{ra} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. de la C. 1164

INFORME POSITIVO

12 de mayo de 2026

AL SENADO DE PUERTO RICO:

La Comisión de Familia, Mujer, Personas de la Tercera Edad y Población con Diversidad Funcional e Impedimentos del Senado de Puerto Rico, recomienda la aprobación del P. de la C. 1164, con enmiendas

ALCANCE DE LA MEDIDA

La medida bajo análisis tiene el propósito de enmendar la Ley 121-2019, según enmendada, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", a los fines de establecer el derecho a la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías; para establecer las responsabilidades de las agencias estatales; y para otros fines relacionados.

INTRODUCCIÓN

El Proyecto de la Cámara 1164 se inserta dentro del proceso continuo de modernización de la política pública del Gobierno de Puerto Rico dirigida a garantizar la protección, inclusión y participación plena de las personas adultas mayores en todos los ámbitos de la vida social, económica y comunitaria. La medida parte del reconocimiento de que el acelerado proceso de transformación tecnológica y digitalización de servicios públicos y privados ha generado nuevos retos de accesibilidad, particularmente para sectores poblacionales vulnerables que enfrentan limitaciones tecnológicas, económicas o educativas.

Durante las últimas décadas, Puerto Rico ha experimentado una transformación demográfica significativa caracterizada por el crecimiento sostenido de la población adulta mayor. Esta realidad ha obligado al Estado a reevaluar continuamente sus políticas públicas y estructuras de prestación de servicios para responder adecuadamente a las necesidades de esta población. En ese contexto, la inclusión digital se ha convertido en un componente esencial de la protección de derechos fundamentales, particularmente en áreas relacionadas con salud, servicios gubernamentales, acceso a beneficios, comunicaciones y participación ciudadana.

La creciente digitalización de servicios esenciales ha transformado la manera en que las personas interactúan con el Gobierno y con múltiples sectores privados. Actualmente, procesos relacionados con citas médicas, solicitudes de beneficios, pagos de servicios, transacciones bancarias, acceso a información pública y múltiples trámites administrativos dependen cada vez más de plataformas electrónicas y herramientas digitales. Aunque estas tecnologías han contribuido a agilizar procesos y ampliar el acceso a servicios, también han creado nuevas barreras para sectores de la población que no poseen acceso adecuado a internet, dispositivos electrónicos o conocimientos tecnológicos suficientes.

Las personas adultas mayores constituyen uno de los sectores más impactados por esta brecha digital. Factores como limitaciones económicas, rezago tecnológico, falta de capacitación digital y dificultades de acceso a equipos tecnológicos pueden limitar significativamente su capacidad de acceder a servicios esenciales en igualdad de condiciones. Esta situación puede provocar exclusión social, dependencia innecesaria de terceros y limitaciones en el ejercicio pleno de derechos fundamentales.

El Proyecto de la Cámara 1164 responde precisamente a esta realidad mediante el fortalecimiento de la Ley 121-2019, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", incorporando disposiciones específicas relacionadas con igualdad digital, accesibilidad tecnológica y eliminación de barreras relacionadas con el acceso a servicios digitales.

La medida reconoce expresamente el derecho de las personas adultas mayores a recibir servicios públicos y privados sin discrimen por razón de desconocimiento tecnológico o falta de acceso a herramientas digitales. Asimismo, establece responsabilidades concretas para las agencias gubernamentales relacionadas con orientación accesible, métodos alternos de prestación de servicios y desarrollo de mecanismos de inclusión tecnológica.

De igual forma, la medida fortalece la política pública establecida en la Ley 20-2024, conocida como la "Ley Anti Discrimen Cibernético", armonizando ambos estatutos

Q
9

y promoviendo un marco normativo más coherente en materia de accesibilidad digital y protección contra discrimen tecnológico.

Durante el trámite legislativo de la medida en la Cámara de Representantes, la Comisión de Adultos Mayores y Bienestar Social recibió memoriales explicativos de diversas entidades gubernamentales y organizaciones relacionadas con la protección y bienestar de la población adulta mayor, incluyendo el Departamento de la Familia, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y AARP Puerto Rico. Los memoriales evaluados aportaron consideraciones técnicas y recomendaciones sustantivas dirigidas a fortalecer la implementación de la política pública de inclusión digital propuesta en la medida.

Como resultado del análisis legislativo realizado, esta Comisión incorporó enmiendas dirigidas a fortalecer la precisión normativa del proyecto, ampliar sus mecanismos de accesibilidad y reforzar los componentes relacionados con orientación tecnológica y métodos alternos de prestación de servicios.

En su versión enmendada, el Proyecto de la Cámara 1164 constituye una intervención legislativa razonable, necesaria y consistente con la política pública del Gobierno de Puerto Rico dirigida a garantizar que la transformación digital de los servicios públicos y privados ocurra de manera inclusiva, accesible y respetuosa de los derechos de las personas adultas mayores.

ALCANCE DEL INFORME

Para la redacción de este Informe la Comisión de Familia, Mujer, Personas de la Tercera Edad y Población con Diversidad Funcional e Impedimentos solicitó y recibió de la Comisión de Adultos Mayores y Bienestar Social de la Cámara de Representantes las ponencias del **Departamento de la Familia, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y AARP Puerto Rico.**

ANÁLISIS DE LA MEDIDA

El Proyecto de la Cámara 1164 debe evaluarse a la luz de la realidad tecnológica y demográfica que actualmente enfrenta Puerto Rico. La acelerada transformación digital de los servicios gubernamentales y privados ha alterado significativamente la forma en que las personas acceden a servicios esenciales realiza transacciones y ejercen múltiples

2

derechos relacionados con salud, bienestar económico, participación ciudadana y acceso a información pública.

Esta transformación tecnológica, aunque beneficiosa en múltiples aspectos, también ha generado nuevas formas de exclusión social para sectores poblacionales que enfrentan limitaciones de acceso digital. Entre dichos sectores, las personas adultas mayores constituyen una de las poblaciones más vulnerables ante la brecha tecnológica.

La Comisión reconoce que el acceso a herramientas digitales y plataformas electrónicas se ha convertido en un componente indispensable para la participación efectiva en la sociedad contemporánea. La ausencia de acceso adecuado a internet, dispositivos electrónicos o conocimientos tecnológicos puede traducirse en limitaciones reales para solicitar servicios, completar trámites, recibir información y ejercer derechos fundamentales.

En ese contexto, la medida persigue reconocer expresamente el principio de igualdad digital dentro de la política pública aplicable a las personas adultas mayores. Este reconocimiento resulta particularmente importante porque la exclusión tecnológica no constituye únicamente un problema operacional o administrativo, sino una situación que puede afectar directamente la dignidad humana, la autonomía personal y la igualdad de acceso a servicios esenciales.

La Comisión entiende que la medida atiende adecuadamente esta problemática mediante un enfoque integral que combina reconocimiento de derechos, obligaciones gubernamentales y mecanismos de accesibilidad tecnológica. El proyecto no se limita a promover el uso de herramientas digitales, sino que reconoce la necesidad de garantizar métodos alternos y accesibles para aquellas personas adultas mayores que enfrentan barreras tecnológicas.

Asimismo, la medida incorpora un componente importante relacionado con orientación accesible y asistencia adecuada. Esta disposición reconoce que la inclusión digital efectiva requiere no solamente acceso a plataformas tecnológicas, sino también acompañamiento, capacitación y herramientas educativas adaptadas a las necesidades particulares de esta población.

La Comisión también considera particularmente importante la disposición que prohíbe discriminación o exclusión por razón de desconocimiento tecnológico o falta de acceso a herramientas digitales. Esta protección fortalece el marco jurídico existente y evita que la modernización tecnológica se convierta en un mecanismo indirecto de exclusión social.

Por otra parte, los memoriales explicativos evaluados durante el trámite legislativo de la medida en la Cámara de Representantes evidenciaron consenso general sobre la

necesidad de atender la brecha digital que afecta a la población adulta mayor. Tanto entidades gubernamentales como organizaciones comunitarias y sectores relacionados con la prestación de servicios coincidieron en que la digitalización acelerada de servicios requiere salvaguardas adecuadas para proteger a esta población y garantizar igualdad de acceso a servicios esenciales.

La Comisión también reconoce que la medida mantiene un balance razonable entre modernización tecnológica y accesibilidad universal. El proyecto no pretende limitar el desarrollo de plataformas digitales ni obstaculizar procesos de innovación tecnológica; por el contrario, procura asegurar que dichos procesos se desarrollen de manera inclusiva y accesible para todos los sectores de la población.

Las enmiendas incorporadas por esta Comisión fortalecen aún más ese propósito al ampliar los mecanismos de orientación accesible, promover capacitación tecnológica comunitaria y reforzar la disponibilidad de métodos alternos de prestación de servicios.

En términos generales, la Comisión concluye que el Proyecto de la Cámara 1164 constituye una medida necesaria, razonable y administrativamente viable, dirigida a fortalecer la inclusión digital de las personas adultas mayores y garantizar que la transformación tecnológica en Puerto Rico ocurra de manera equitativa y respetuosa de los derechos humanos.

PONENCIAS DE ENTIDADES CONSULTADAS

A. Departamento de la Familia

El Departamento de la Familia, mediante memorial explicativo suscrito por su Secretaria, Suzanne Roig Fuertes, expuso su posición respecto al Proyecto de la Cámara 1164.

En su ponencia, la agencia favorece la aprobación de la medida legislativa, al entender que la misma fortalece la política pública vigente en Puerto Rico dirigida a garantizar la protección, bienestar e inclusión social de la población de adultos mayores, particularmente en el contexto de la creciente transformación digital de los servicios gubernamentales y privados.

La agencia explica que el Proyecto de la Cámara 1164 propone enmendar la Ley 121-2019, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", con el propósito de reconocer expresamente el derecho de las personas adultas mayores a la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías, así como establecer responsabilidades específicas para las agencias gubernamentales relacionadas con la accesibilidad tecnológica y la inclusión digital de esta población.

En su análisis, el Departamento contextualiza su función institucional señalando que es la entidad responsable de administrar y coordinar programas sociales dirigidos a poblaciones vulnerables, incluyendo adultos mayores, familias, menores y personas con diversidad funcional. Asimismo, destaca que, conforme a su ley orgánica y al Plan de Reorganización aplicable, le corresponde desarrollar e implantar política pública relacionada con el bienestar social y la protección de sectores vulnerables en Puerto Rico.

La ponencia dedica una parte significativa de su análisis a describir el acelerado proceso de envejecimiento poblacional que experimenta Puerto Rico. La agencia señala que la población de adultos mayores continúa aumentando mientras la población general disminuye, y expone datos demográficos que reflejan que las personas de sesenta (60) años o más ya representan una proporción considerable de la población de la isla. De igual forma, se hace referencia a proyecciones poblacionales que anticipan un crecimiento sostenido de este sector durante las próximas décadas.

En ese contexto, el Departamento sostiene que el acceso a herramientas tecnológicas y servicios digitales se ha convertido en un componente esencial para garantizar la participación social, la independencia funcional y el acceso efectivo a servicios gubernamentales y privados por parte de los adultos mayores. Según expone la agencia, la creciente digitalización de procesos relacionados con salud, servicios sociales, comunicaciones, trámites gubernamentales y acceso a información hace indispensable atender la brecha digital que afecta a este sector poblacional.

La agencia también resalta que la medida reconoce como política pública el deber del Estado de evitar que la transformación tecnológica excluya a los adultos mayores del acceso a servicios esenciales. En particular, destaca favorablemente el lenguaje propuesto para añadir disposiciones relacionadas con equidad digital, accesibilidad tecnológica, eliminación de barreras tecnológicas, orientación accesible y asistencia técnica adecuada para esta población.

Asimismo, el Departamento enfatiza que muchas personas adultas mayores enfrentan dificultades para adaptarse a procesos digitales debido a limitaciones de acceso, desconocimiento tecnológico o falta de capacitación. En ese sentido, reconoce que la medida atiende una necesidad real vinculada al proceso de modernización gubernamental y a la transición de múltiples servicios hacia plataformas electrónicas. La agencia añade que la pandemia del COVID-19 aceleró significativamente el uso de tecnologías digitales por parte de la población adulta mayor y evidenció aún más la necesidad de promover mecanismos de inclusión tecnológica y capacitación digital.

La ponencia también hace referencia a diversos beneficios asociados al acceso tecnológico para adultos mayores, incluyendo el fortalecimiento de la comunicación con

Q

familiares, acceso a información, realización de gestiones gubernamentales, educación, entretenimiento y participación social. Según el memorial, estas herramientas contribuyen a promover la independencia, reducir el aislamiento y mejorar la calidad de vida de esta población.

En términos generales, el Departamento de la Familia concluye que el acceso a la tecnología constituye actualmente un elemento indispensable para el ejercicio pleno de derechos fundamentales y para la integración efectiva de los adultos mayores dentro de la sociedad contemporánea. En consecuencia, la agencia entiende que las enmiendas propuestas a la Ley 121-2019 fortalecen la política pública vigente y responden adecuadamente a las necesidades actuales de esta población en Puerto Rico.

Finalmente, el Departamento de la Familia reafirma su compromiso institucional con la protección y bienestar de los adultos mayores y expresa su respaldo a la aprobación del Proyecto de la Cámara 1164.

B. Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada (OPPEA)

La Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, mediante memorial explicativo suscrito por su Procuradora, Dra. Yolanda Varela Rosa, compareció para expresar su posición respecto al Proyecto de la Cámara 1164.

En su ponencia, la agencia favorece la aprobación de la medida legislativa, al entender que la misma fortalece la política pública vigente en Puerto Rico dirigida a garantizar la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías para la población adulta mayor, particularmente en el contexto del acelerado proceso de digitalización de los servicios públicos y privados.

La compareciente contextualiza la función institucional de la Oficina señalando que la misma fue creada con el propósito de velar por la protección de los derechos de las personas adultas mayores mediante funciones educativas, investigativas, fiscalizadoras, reglamentarias y cuasi judiciales. Asimismo, destaca que la agencia tiene la responsabilidad de coordinar esfuerzos interagenciales y desarrollar programas dirigidos a atender las necesidades de esta población en armonía con la política pública establecida tanto en legislación federal como en la Ley 121-2019, según enmendada.

La ponencia dedica una parte significativa de su análisis a describir el acelerado envejecimiento poblacional que experimenta Puerto Rico. La agencia señala que las personas de sesenta (60) años o más representan una proporción cada vez mayor de la población total y que las proyecciones demográficas reflejan un crecimiento sostenido de este sector durante las próximas décadas. A juicio de la Oficina, esta realidad requiere que el Estado adopte medidas dirigidas a garantizar que la transformación tecnológica

Q

no se convierta en un factor de exclusión social o limitación en el acceso a servicios esenciales.

En cuanto al contenido sustantivo de la medida, la Oficina expresa que el Proyecto de la Cámara 1164 persigue fortalecer el ordenamiento jurídico vigente mediante la incorporación expresa de la inclusión tecnológica como parte de la política pública dirigida a las personas adultas mayores. Según expone la agencia, la medida reconoce el derecho de esta población a acceder en igualdad de condiciones a servicios y tecnologías, prohibiendo prácticas discriminatorias derivadas de la brecha digital.

La ponencia enfatiza que muchas personas adultas mayores enfrentan limitaciones reales para realizar trámites y solicitudes mediante plataformas electrónicas, ya sea por falta de acceso a equipos tecnológicos, desconocimiento sobre el uso de herramientas digitales o ausencia de apoyo técnico adecuado. La agencia destaca que esta situación se ha evidenciado en múltiples procesos gubernamentales donde ciertos servicios se han limitado casi exclusivamente a medios digitales, dificultando el acceso efectivo de adultos mayores a servicios esenciales.

Asimismo, la Oficina resalta que cuando una persona adulta mayor se ve obligada a depender de terceros para completar trámites digitales, puede exponerse a riesgos relacionados con fraude, robo de identidad y divulgación de información personal y confidencial. En ese sentido, sostiene que la medida atiende una problemática real vinculada no solamente a la accesibilidad tecnológica, sino también a la protección de la dignidad, autonomía y seguridad de esta población.

La agencia también favorece que la medida establezca el deber de las agencias gubernamentales y municipios de orientar, asistir y ofrecer métodos alternos para la realización de gestiones esenciales cuando existan barreras tecnológicas. A juicio de la Oficina, esta disposición fortalece el principio de igualdad jurídica y evita que la digitalización de servicios se traduzca en exclusión o discrimen por razón de edad o condición social.

No obstante, la Oficina formula una recomendación específica de carácter técnico relacionada con el texto de la medida. En particular, recomienda eliminar el término "excesivas" utilizado para describir las barreras tecnológicas prohibidas, al entender que dicho calificativo puede resultar subjetivo y generar interpretaciones ambiguas sobre el alcance de la prohibición. Según expone la agencia, ninguna barrera tecnológica debería impedir el acceso de una persona adulta mayor a servicios esenciales.

En términos generales, la ponencia concluye que el Proyecto de la Cámara 1164 constituye una medida necesaria y consistente con la política pública vigente en Puerto Rico dirigida a promover la inclusión, accesibilidad y protección de los derechos de las

personas adultas mayores en el contexto de la transformación digital de la sociedad contemporánea.

Finalmente, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada expresa su respaldo a la aprobación de la medida, condicionado a la incorporación de la recomendación técnica antes descrita.

C. Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OATRH)

La Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OATRH), mediante memorial explicativo suscrito por su Director, Lcdo. Facundo M. Di Mauro Vázquez, compareció ante la Comisión para expresar sus comentarios respecto al Proyecto de la Cámara 1164.

En su ponencia, la agencia reconoce el propósito y mérito de la medida legislativa, particularmente en cuanto procura fortalecer la política pública de inclusión tecnológica y accesibilidad digital para las personas adultas mayores en Puerto Rico. No obstante, la Oficina aclara que la materia objeto del proyecto no se encuentra dentro de su jurisdicción directa ni de las facultades delegadas bajo su ley habilitadora.

La compareciente explica que el Proyecto de la Cámara 1164 propone enmendar la Ley 121-2019, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", con el propósito de reconocer expresamente el derecho de las personas adultas mayores a la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías, así como establecer responsabilidades específicas para las agencias gubernamentales relacionadas con accesibilidad tecnológica e inclusión digital.

La agencia contextualiza el desarrollo de la medida señalando que el Gobierno de Puerto Rico ha impulsado diversas iniciativas dirigidas a promover el bienestar y la integración de los adultos mayores en todos los ámbitos de la vida social, económica y comunitaria. Sin embargo, reconoce que el acelerado avance de las tecnologías digitales y la creciente digitalización de servicios públicos y privados han generado nuevos retos de accesibilidad y equidad para esta población, particularmente para aquellas personas que enfrentan limitaciones tecnológicas, desconocimiento digital o falta de acceso a equipos y servicios de internet.

La OATRH coincide en que múltiples gestiones esenciales —incluyendo solicitudes de servicios de salud, acceso a beneficios gubernamentales, trámites bancarios y otros procesos administrativos— requieren actualmente el uso de plataformas digitales, lo que puede provocar exclusión o limitaciones significativas para personas adultas mayores que no dominan estas herramientas tecnológicas. En ese sentido, la agencia reconoce que

la medida atiende una necesidad legítima relacionada con la inclusión digital y el acceso equitativo a servicios esenciales.

No obstante, la Oficina aclara que, conforme a las disposiciones de la Ley 8-2017 y a las funciones conferidas bajo su ley orgánica, la OATRH no posee jurisdicción específica sobre asuntos relacionados con inclusión tecnológica, accesibilidad digital o administración de servicios dirigidos a adultos mayores. Según expone la agencia, sus funciones principales están dirigidas a la administración y transformación del sistema de recursos humanos del Gobierno de Puerto Rico, incluyendo la implantación del principio de mérito y la prestación de asesoramiento especializado en materia laboral y de recursos humanos a las agencias de la Rama Ejecutiva.

En consecuencia, la ponencia señala que la medida no guarda relación directa con las funciones y facultades delegadas a la OATRH por su ley habilitadora. Aun así, la agencia reconoce los méritos del proyecto y expresa su respaldo general a toda iniciativa gubernamental dirigida a promover la integración social, económica y comunitaria de las personas adultas mayores, así como el desarrollo de competencias tecnológicas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Asimismo, la Oficina destaca que la medida es consistente con iniciativas gubernamentales dirigidas a modernizar los servicios públicos sin excluir a sectores vulnerables de la población. En ese contexto, favorece toda política pública orientada a garantizar que los procesos tecnológicos y digitales sean accesibles y tomen en consideración las capacidades y limitaciones particulares de los adultos mayores.

Finalmente, la OATRH recomienda que se consulte y tome en consideración la opinión de entidades con jurisdicción más directa sobre la materia, incluyendo la Administración de Servicios de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos (ADFAN), la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS) y la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, al entender que dichas entidades poseen mayor peritaje y responsabilidad institucional en asuntos relacionados con inclusión tecnológica y servicios dirigidos a adultos mayores.

En términos generales, la agencia no presenta objeciones sustantivas al Proyecto de la Cámara 1164 ni propone enmiendas específicas al texto de la medida, limitándose a aclarar los límites de su jurisdicción institucional y a expresar deferencia hacia las entidades con competencia directa sobre la materia objeto del proyecto.

D. Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (AAA), mediante memorial explicativo suscrito por su Presidente Ejecutivo, Ing. Luis González Delgado,

compareció ante la Comisión para expresar su posición respecto al Proyecto de la Cámara 1164.

En su ponencia, la Autoridad no se opone a la aprobación de la medida legislativa y reconoce que la misma persigue fortalecer la política pública de equidad digital, accesibilidad tecnológica e inclusión de las personas adultas mayores en Puerto Rico.

La compareciente explica que el Proyecto de la Cámara 1164 propone enmendar la Ley 121-2019, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", con el propósito de establecer el derecho a la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías, así como imponer responsabilidades específicas a las agencias estatales relacionadas con accesibilidad digital y eliminación de barreras tecnológicas.

La Autoridad contextualiza su función institucional señalando que fue creada mediante la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como la "Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico", como una corporación pública autónoma responsable de proveer servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en Puerto Rico.

En cuanto al contenido sustantivo de la medida, la agencia reconoce que la creciente digitalización de servicios públicos y privados ha generado nuevos retos de accesibilidad para la población adulta mayor, particularmente para aquellas personas que enfrentan limitaciones tecnológicas, falta de conocimientos digitales o dificultades de acceso a equipos y plataformas electrónicas. En ese contexto, la AAA favorece iniciativas dirigidas a promover la inclusión tecnológica y garantizar igualdad de acceso a servicios esenciales.

La ponencia señala que el proyecto persigue asegurar la equidad digital y la eliminación de barreras tecnológicas para adultos mayores mediante la disponibilidad de métodos alternos y asistencia técnica adecuada que permita a esta población ejercer sus derechos y acceder a servicios públicos en igualdad de condiciones.

Asimismo, la Autoridad destaca que disposiciones similares ya se encuentran recogidas en la Ley 20-2024, conocida como la "Ley de Anti-Discrimen Cibernético". Según expone la agencia, dicha legislación establece como política pública garantizar acceso igualitario a programas y servicios gubernamentales mediante herramientas digitales accesibles, sencillas y manejables para toda la población, independientemente de edad, limitaciones físicas, condición socioeconómica o nivel de destrezas tecnológicas.

A la luz de ello, la AAA recomienda que la Comisión evalúe incorporar referencia expresa a la Ley 20-2024 dentro del texto del Proyecto de la Cámara 1164, con el propósito

01

de armonizar ambas políticas públicas y fortalecer la coherencia normativa relacionada con accesibilidad digital e inclusión tecnológica.

Por otra parte, la Autoridad describe las medidas y alternativas que actualmente mantiene disponibles para facilitar el acceso de adultos mayores y demás ciudadanos a sus servicios. En particular, la agencia señala que opera doce (12) oficinas de servicio al cliente distribuidas en cinco regiones de Puerto Rico, incluyendo oficinas en San Juan, Río Piedras, Bayamón, Arecibo, Caguas, Fajardo, Vieques, Aguadilla, Mayagüez, Guayama y Ponce.

La ponencia explica que, aunque la Autoridad ha incorporado plataformas tecnológicas y herramientas digitales para agilizar procesos y mejorar la experiencia de servicio, continúa ofreciendo mecanismos presenciales y asistencia personalizada para aquellas personas que requieren apoyo adicional, incluyendo adultos mayores que no dominan herramientas digitales.

En cuanto a las herramientas tecnológicas disponibles, la AAA indica que cuenta con la plataforma "Mi Acueductos PR" y una aplicación móvil diseñada para facilitar el acceso a servicios digitales relacionados con cuentas, pagos y trámites administrativos. No obstante, enfatiza que el uso de dichas plataformas no constituye un requisito exclusivo para recibir servicios, ya que las oficinas continúan ofreciendo asistencia presencial y orientación individualizada.

La agencia también destaca que las personas que acuden sin cita previa a sus oficinas reciben asistencia para completar registros y acceder a servicios sin limitaciones, aun cuando no hayan utilizado previamente plataformas digitales o sistemas de reservación electrónica.

En términos generales, la Autoridad concluye que el Proyecto de la Cámara 1164 es consistente con iniciativas dirigidas a promover inclusión tecnológica y accesibilidad para adultos mayores, siempre que se mantenga un balance razonable entre modernización digital y disponibilidad de métodos alternos de servicio para poblaciones vulnerables.

Finalmente, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados expresa que no se opone a la aprobación de la medida legislativa y reitera su disposición de colaborar con la Asamblea Legislativa en la evaluación y desarrollo de políticas públicas relacionadas con accesibilidad tecnológica e inclusión digital de adultos mayores en Puerto Rico.

E. AARP Puerto Rico

P

AARP Puerto Rico, mediante memorial explicativo suscrito por su Director Estatal, José Acarón Rodríguez, compareció ante la Comisión para expresar su posición respecto al Proyecto de la Cámara 1164.

En su ponencia, la organización favorece la aprobación de la medida legislativa y sostiene que la misma responde a una necesidad apremiante relacionada con la inclusión tecnológica y el acceso equitativo a servicios digitales por parte de la población adulta mayor en Puerto Rico.

La entidad contextualiza su participación destacando que AARP Puerto Rico ha desarrollado iniciativas de política pública dirigidas a promover el bienestar, la inclusión social y el desarrollo de la población adulta mayor, particularmente ante el acelerado proceso de envejecimiento poblacional que enfrenta la isla. Según expone la organización, las personas adultas mayores representan uno de los sectores poblacionales de mayor crecimiento, lo que requiere el desarrollo de políticas públicas diseñadas desde una perspectiva de equidad intergeneracional, inclusión social y derechos humanos.

En cuanto al contenido de la medida, AARP explica que el Proyecto de la Cámara 1164 persigue reconocer el derecho de las personas adultas mayores a la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías, así como establecer responsabilidades específicas para las agencias gubernamentales relacionadas con accesibilidad tecnológica e inclusión digital.

La organización enfatiza que la transformación digital acelerada de servicios esenciales –incluyendo salud, servicios gubernamentales, beneficios sociales, banca, permisos y comunicaciones oficiales– ha generado nuevas barreras para sectores significativos de la población adulta mayor. Según expone la entidad, aunque múltiples procesos públicos y privados dependen actualmente de plataformas digitales, la transición tecnológica no ha ocurrido de manera equitativa para todos los sectores poblacionales.

La ponencia dedica una parte sustancial de su análisis a discutir los hallazgos del estudio titulado “Estudio sobre la brecha digital y el acceso a banda ancha de la población de 55 años o más en Puerto Rico (2022)”, realizado por Estudios Técnicos, Inc. AARP señala que dicho estudio documenta una brecha digital significativa que afecta particularmente a personas adultas mayores.

Entre los hallazgos destacados, la organización indica que, aunque una proporción elevada de la población general tiene acceso a internet en el hogar, el porcentaje de acceso disminuye considerablemente entre adultos mayores. Asimismo, resalta que el acceso tecnológico de esta población ocurre predominantemente mediante teléfonos móviles, mientras el acceso a computadoras y tabletas es sustancialmente menor, lo que dificulta

4

la utilización efectiva de servicios digitales complejos o plataformas gubernamentales avanzadas.

La ponencia también destaca que el estudio identificó factores de vulnerabilidad adicionales entre adultos mayores sin acceso a internet, incluyendo bajos ingresos, limitaciones educativas y una alta proporción de mujeres de edad avanzada. Según AARP, estos elementos evidencian una intersección de vulnerabilidades sociales, económicas y tecnológicas que deben ser consideradas al momento de formular política pública.

De igual forma, la organización sostiene que la brecha digital no constituye únicamente un problema social, sino también un reto económico y de competitividad para Puerto Rico. En ese sentido, destaca que excluir digitalmente a la población adulta mayor limita su acceso a servicios financieros, telemedicina, comercio electrónico, participación cívica y múltiples actividades esenciales de la vida contemporánea.

AARP enfatiza que la digitalización de servicios sin mecanismos adecuados de accesibilidad y apoyo puede convertirse en una forma moderna de discrimen por edad. A juicio de la organización, cuando el Estado traslada servicios esenciales a plataformas electrónicas sin establecer salvaguardas adecuadas para adultos mayores, se limita efectivamente el ejercicio de derechos fundamentales por parte de esta población.

Asimismo, la entidad favorece que la medida reconozca el acceso tecnológico como un habilitador de derechos y promueva mecanismos de educación tecnológica, orientación accesible y colaboración multisectorial entre gobierno, empresas privadas y organizaciones comunitarias para atender la brecha digital.

La organización concluye que el Proyecto de la Cámara 1164 responde adecuadamente a recomendaciones formuladas por estudios especializados sobre inclusión digital y envejecimiento poblacional, y sostiene que la medida constituye un paso importante hacia el desarrollo de una política pública más inclusiva, accesible y justa para las personas adultas mayores en Puerto Rico.

Finalmente, AARP Puerto Rico exhorta a la aprobación de la medida legislativa y reafirma su disposición de colaborar con la Asamblea Legislativa y demás entidades gubernamentales en el desarrollo de iniciativas dirigidas a promover el bienestar, dignidad e inclusión de la población adulta mayor.

ENMIENDAS TRABAJADAS POR LA COMISIÓN

Durante el proceso de evaluación del Proyecto de la Cámara 1164, la Comisión examinó cuidadosamente las recomendaciones contenidas en las ponencias recibidas y el

contenido sustantivo de la medida legislativa, incorporando varias enmiendas dirigidas a fortalecer su claridad normativa, su alcance operacional y su efectividad como instrumento de inclusión tecnológica para las personas adultas mayores en Puerto Rico.

En primer lugar, la Comisión acogió una recomendación formulada por la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada dirigida a eliminar lenguaje potencialmente ambiguo relacionado con barreras tecnológicas "excesivas", sustituyéndolo por una referencia más precisa a barreras injustificadas. Esta modificación fortalece la claridad interpretativa de la medida y evita posibles controversias relacionadas con la aplicación del estatuto.

En segundo lugar, la Comisión incorporó una enmienda dirigida a reforzar el componente de accesibilidad universal y diseño inclusivo dentro de los procesos de orientación y asistencia tecnológica a adultos mayores. Mediante esta modificación se dispone que la orientación y asistencia provista deberá incluir formatos accesibles, lenguaje claro y herramientas compatibles con principios de accesibilidad universal.

En tercer lugar, la Comisión acogió una enmienda dirigida a promover iniciativas de alfabetización digital y capacitación comunitaria para adultos mayores mediante esfuerzos colaborativos entre agencias gubernamentales, municipios, organizaciones comunitarias e instituciones educativas. Esta modificación fortalece el componente educativo y preventivo de la medida y reconoce la importancia de desarrollar competencias tecnológicas dentro de esta población.

Finalmente, la Comisión incorporó una enmienda dirigida a fortalecer la disponibilidad de métodos alternos de prestación de servicios mediante la inclusión expresa de asistencia presencial razonable para adultos mayores cuando la naturaleza del servicio así lo permita. Esta disposición procura garantizar que ninguna persona adulta mayor quede excluida de servicios esenciales por limitaciones tecnológicas o falta de acceso digital.

En conjunto, las enmiendas incorporadas por la Comisión fortalecen la política pública de inclusión digital establecida en la medida, amplían sus mecanismos de accesibilidad y contribuyen a garantizar una implementación más efectiva y equitativa de los servicios tecnológicos dirigidos a las personas adultas mayores en Puerto Rico.

IMPACTO FISCAL MUNICIPAL

De conformidad con la Ley 107-2020, según enmendada, conocida como "Código Municipal de Puerto Rico", se certifica que la presente medida legislativa no impone obligaciones económicas a los municipios.



CONCLUSIÓN

El Proyecto de la Cámara 1164 constituye una medida legislativa dirigida a fortalecer la política pública del Gobierno de Puerto Rico relacionada con inclusión digital, accesibilidad tecnológica y protección de los derechos de las personas adultas mayores.

La Comisión reconoce que el acelerado proceso de digitalización de servicios públicos y privados ha generado nuevos retos de accesibilidad para esta población, particularmente para aquellos adultos mayores que enfrentan limitaciones tecnológicas, económicas o educativas. En ese contexto, garantizar igualdad en el acceso a servicios digitales constituye actualmente un componente esencial de la protección de derechos fundamentales y de la inclusión social plena.

La medida responde adecuadamente a esta realidad mediante la incorporación expresa del principio de equidad digital dentro de la Ley 121-2019 y el establecimiento de obligaciones concretas relacionadas con accesibilidad tecnológica, orientación adecuada y disponibilidad de métodos alternos de prestación de servicios.

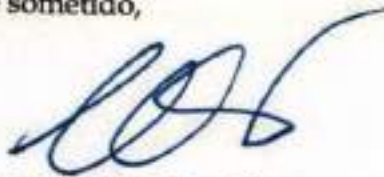
Las enmiendas incorporadas por esta Comisión fortalecen significativamente el alcance de la medida, particularmente en lo relacionado con accesibilidad universal, alfabetización digital y asistencia presencial razonable para adultos mayores.

Asimismo, las ponencias recibidas durante el proceso legislativo evidenciaron consenso general sobre la necesidad de atender la brecha digital que afecta a esta población y resaltaron la importancia de garantizar que los procesos de modernización tecnológica ocurran de manera inclusiva y accesible.

La Comisión concluye que el Proyecto de la Cámara 1164, según enmendado, constituye una intervención legislativa razonable, necesaria y consistente con la política pública del Gobierno de Puerto Rico dirigida a promover la dignidad, autonomía e inclusión social de las personas adultas mayores.

POR TODO LO ANTES EXPUESTO, la Comisión de Familia, Mujer, Personas de la Tercera Edad y Población con Diversidad Funcional e Impedimentos del Senado de Puerto Rico, previo estudio, análisis y consideración, **recomienda la aprobación del P. de la C. 1164, con las enmiendas contenidas en el entirillado electrónico que se acompaña.**

Respetuosamente sometido,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'WST', is written above the name of the signatory.

Hon. Wanda "Wandy" Soto Tolentino

Presidenta

Comisión de Familia, Mujer, Personas de la Tercera Edad
y Población con Diversidad Funcional e Impedimentos

(ENTIRILLADO ELECTRÓNICO)
(TEXTO DE APROBACIÓN FINAL POR LA CÁMARA)
(23 DE ABRIL DE 2026)

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20ma. Asamblea
Legislativa

3ra. Sesión
Ordinaria

CÁMARA DE REPRESENTANTES

P. de la C. 1164

24 DE FEBRERO DE 2026

Presentado por el representante *Sanabria Colón*

Referido a la Comisión de Adultos Mayores y Bienestar Social

LEY

Para enmendar la Ley 121-2019, según enmendada, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", a los fines de establecer el derecho a la igualdad en el acceso a servicios y tecnologías; para establecer las responsabilidades de las agencias estatales; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Constitución del Gobierno de Puerto Rico consagra la dignidad del ser humano como un valor fundamental en nuestro ordenamiento jurídico y establece que todas las personas son iguales ante la ley. A su vez, bajo ese mandato el Estado reconoce la necesidad de brindar especial protección a las personas de edad avanzada. Conforme a ese deseo, el Gobierno de Puerto Rico ha desarrollado políticas públicas dirigidas a garantizar el bienestar y la integración de los adultos mayores en todos los aspectos de la vida social, económica y política del país.

La Ley 121-2019, conocida como la "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores", establece una política pública abarcadora orientada a reconocer los derechos fundamentales de esta población, promover su bienestar y asegurar su plena integración social. No obstante, el acelerado avance de las



tecnologías digitales y la creciente digitalización de los servicios, tanto públicos como privados, ha generado nuevos retos de accesibilidad y equidad para los adultos mayores, quienes enfrentan, en muchos casos, limitaciones tecnológicas, desconocimiento digital o falta de acceso a dispositivos adecuados.

En la actualidad, múltiples gestiones esenciales, tales como solicitar servicios de salud, coordinar citas médicas, acceder a beneficios gubernamentales o realizar trámites bancarios, requieren del uso de plataformas digitales. Esta realidad puede generar una brecha de acceso para las personas de edad avanzada que no dominan estas herramientas, limitando su participación efectiva en la sociedad y vulnerando sus derechos.

Por tanto, se hace necesario reforzar el marco normativo existente mediante la incorporación expresa de derechos relacionados con el acceso equitativo a los servicios esenciales en entornos tecnológicos. Esta medida busca establecer el principio de igualdad digital y prohibir cualquier forma de discriminación o exclusión basada en la falta de conocimientos o recursos tecnológicos por parte del adulto mayor.

La presente legislación enmienda la Ley 121-2019 para declarar como política pública del Gobierno de Puerto Rico la inclusión tecnológica de las personas adultas mayores y para establecer un nuevo conjunto de derechos que garanticen el acceso equitativo a servicios públicos y privados, sin barreras ~~excesivas~~ o injustificadas relacionadas con el uso de tecnologías. Esta enmienda también promueve el desarrollo de métodos alternos, orientación accesible, materiales comprensibles y asistencia adecuada que permitan a esta población ejercer sus derechos y acceder a servicios sin depender exclusivamente de medios electrónicos.

Esta Ley busca fortalecer la política pública establecida en la Ley 20-2024, también conocida como la "Ley Anti Discrimen Cibernético", la cual reconoce la necesidad de promover la equidad digital, prevenir la exclusión tecnológica y garantizar el acceso justo a servicios digitales. De forma complementaria, esta Ley atiende dicha política desde la perspectiva del adulto mayor, una población especialmente vulnerable a los efectos del rezago tecnológico, reforzando así el compromiso del Gobierno de Puerto Rico con la inclusión digital plena y el acceso universal a los servicios públicos esenciales.

De este modo, se busca garantizar que ninguna persona adulta mayor sea discriminada o excluida del disfrute de servicios esenciales, ya sea en el ámbito público o privado, por razón de edad, desconocimiento tecnológico o falta de acceso a internet o equipos digitales.



DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 ~~Artículo~~ Sección 1.- Se enmienda el Artículo 2 de la Ley 121-2019, según
2 enmendada, para que lea como sigue:

3 "Artículo 2. — Declaración de Política Pública.

4 Será política pública del Gobierno de Puerto Rico la participación y la
5 integración social de los adultos mayores como un valioso activo para Puerto Rico,
6 impactando su calidad de vida, de forma positiva mediante servicios ágiles,
7 eficientes y accesibles. El Gobierno de Puerto Rico está comprometido con
8 transformar las condiciones de vida de esta población. De igual forma, establecer el
9 orden público e interés social que conlleven como resultado la creación de las
10 condiciones necesarias para lograr la protección, atención, bienestar y desarrollo de
11 los adultos mayores a partir de los sesenta (60) años de edad, logrando su plena
12 integración al desarrollo social, económico, político y cultural de Puerto Rico.

13 ...

14 ...

15 ...

16 ...

17 El Gobierno de Puerto Rico reconoce y reafirma su responsabilidad de
18 proveer, hasta donde sus medios, recursos y situación fiscal lo hagan factible, las
19 condiciones adecuadas que promuevan en los adultos mayores el goce de una vida



1 plena y el disfrute de sus derechos naturales, humanos y legales. En atención a lo
2 anterior, se declara política pública el garantizar a los adultos mayores:

3 1. El Gobierno de Puerto Rico y sus instrumentalidades facilitarán el acceso de
4 los adultos mayores a los servicios y recursos gubernamentales a través de
5 todo Puerto Rico y a tenor con los derechos que le reconoce esta Ley.

6 ...

7 8. La uniformidad de las leyes y servicios a favor de las personas adultas
8 mayores del país, por lo que el término adulto mayor, que se refiere a toda
9 persona de sesenta (60) años o más de edad, se utilice de manera uniforme en
10 todas las Leyes y Reglamentos dirigida a la población.

11 El Gobierno de Puerto Rico reconoce, además, la importancia de garantizar que
12 la transformación tecnológica no excluya a los adultos mayores del acceso a servicios
13 esenciales. Por ello, se declara política pública asegurar la equidad digital, la
14 accesibilidad tecnológica y la inclusión plena de los adultos mayores en todos los
15 procesos y plataformas tecnológicas utilizadas por agencias públicas, municipios y
16 entidades privadas que ofrezcan servicios a esta población. Esta política implica el
17 compromiso de eliminar barreras tecnológicas, evitar el discrimen por desconocimiento
18 digital y promover la disponibilidad de medios alternos, orientación accesible y
19 asistencia técnica adecuada que les permita ejercer sus derechos en igualdad de
20 condiciones. Esta política pública se interpretará y aplicará de forma complementaria
21 con la Ley 20-2024, conocida como la "Ley Anti Discrimen Cibernético", a los fines de
22 garantizar uniformidad en la protección contra el discrimen en entornos digitales,



1 evitar duplicidad normativa y fortalecer la coherencia del ordenamiento jurídico en
2 materia de equidad digital.”

3 ~~Artículo~~Sección 2.- Se enmienda el Artículo 4 de la Ley 121-2019, según
4 enmendada, para que lea como sigue:

5 “Artículo 4.- Carta de Derechos.

6 El Gobierno reconoce como derechos de los adultos mayores,
7 independientemente de los señalados en otros ordenamientos legales, los
8 siguientes:

9 A. Generales, integridad, dignidad y preferencia:

10 ...

11 J. Igualdad en el Acceso a Servicios y Tecnologías

12 i. A recibir servicios públicos y privados esenciales sin enfrentar
13 discrimen, barreras ni negación de acceso por razón de
14 desconocimiento, limitaciones en el uso de herramientas
15 tecnológicas o falta de recursos tecnológicos.

16 ii. A obtener orientación y asistencia adecuada en los procesos de
17 acceso o solicitud de programas, beneficios o servicios que
18 utilicen medios electrónicos o plataformas digitales, incluyendo
19 formatos accesibles, lenguaje claro y herramientas de apoyo compatibles
20 con principios de accesibilidad universal y diseño inclusivo.

21 iii. A que las agencias del Gobierno de Puerto Rico, sus
22 instrumentalidades y los Gobiernos Municipales provean

Q

1 información y materiales educativos comprensibles sobre el uso
2 de sus plataformas tecnológicas, y ofrezcan métodos alternos
3 que no requieran exclusivamente el uso de medios electrónicos
4 para realizar gestiones esenciales, incluyendo asistencia presencial
5 razonable cuando la naturaleza del servicio así lo permita.

- 6 iv. A no ser discriminado ni excluido en ninguna dependencia,
7 facilidad, instrumentalidad o proveedor de servicios público o
8 privado por no tener acceso a internet, dispositivos electrónicos
9 o herramientas digitales necesarias para interactuar con
10 plataformas tecnológicas.

11 K. Legislaciones Especiales: ..."

12 ~~Artículo~~ Sección 3.- Se enmienda el Artículo 6.1 de la Ley 121-2019, según
13 enmendada, para que lea como sigue:

14 "Artículo 6.1. – Responsabilidades de las agencias gubernamentales para el
15 bienestar y envejecimiento saludable; Principios Rectores.

- 16 1. Principios. Las acciones de las agencias gubernamentales para la
17 implementación de esta Ley responderán a los siguientes principios
18 rectores, los cuales servirán de guía a los planes agenciales y su ejecución.

- 19 (a) Equidad: Promover que todos dispongan de oportunidades iguales
20 y justas para disfrutar de los factores determinantes y facilitadores
21 de un envejecimiento saludable a lo largo del curso de vida, como la

posición social y económica, edad, sexo, lugar de nacimiento o
residencia, condición de inmigrante y nivel de capacidad.

...

(f) Solidaridad intergeneracional: Facilitar la inclusividad
multigeneracional, la cohesión social y el intercambio interactivo
entre generaciones en pro de la salud y el bienestar de todas las
personas.

(g) Inclusión y Accesibilidad Tecnológica: Implementar medidas de
inclusión digital y accesibilidad tecnológica para garantizar que los
adultos mayores puedan acceder a los servicios públicos provistos
mediante medios electrónicos o digitales, según la política pública
dispuesta en esta Ley."

(h) Capacitación Digital y Apoyo Comunitario: Fomentar iniciativas de
alfabetización digital, orientación tecnológica y capacitación comunitaria
dirigidas a adultos mayores, mediante esfuerzos interagenciales y colaborativos
con municipios, entidades privadas, organizaciones sin fines de lucro e
instituciones educativas."

~~Artículo~~ Sección 4.-Cláusula de Cumplimiento

Se ordena a todos los departamentos, agencias e instrumentalidades estatales
y municipales a que atemperen sus reglamentos, protocolos y normas relevantes
para que se conformen a las disposiciones de esta Ley.

~~Artículo~~ Sección 5.-Vigencia

1 Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

