

Revista de  
**Direito Econômico e  
Socioambiental**

ISSN 2179-8214

Licenciado sob uma Licença Creative Commons



# **REVISTA DE DIREITO ECONÔMICO E SOCIOAMBIENTAL**

vol. 8 | n. 2 | maio/agosto 2017 | ISSN 2179-8214

Periodicidade quadrimestral | [www.pucpr.br/direitoeconomico](http://www.pucpr.br/direitoeconomico)

Curitiba | Programa de Pós-Graduação em Direito da PUCPR



## **Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial\***

*Digital and intelligent Public Administration:  
transformations in the era of artificial intelligence*

**Juan Gustavo Corvalán\*\***

Universidad de Buenos Aires (Argentina)

corvalanjuang@gmail.com

Recebido: 02/09/2017

Received: 09/02/2017

Aprovado: 08/09/2017

Approved: 09/08/2017

### **Resumen**

El presente artículo aborda el impacto de la era digital y especialmente de las tecnologías de la información y la comunicación –TIC– en la Administración Pública. Se parte del enfoque

Como citar este artículo/How to cite this article: CORVALÁN, Juan Gustavo. Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 26-66, maio/ago. 2017. doi: 10.7213/rev.dir.econ.soc.v8i2.19321

\* Agradezco muy especialmente la colaboración en la búsqueda y sistematización del sistema normativo del ámbito Nacional y de Ciudad Autónoma de Buenos Aires a Melisa Rabán, Antonella Stringhini, Nadia Tolosa y Fiorella Vigo.

\*\* Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad de Buenos Aires (Buenos Aires, Argentina). Doctor en Ciencias Jurídicas, Universidad del Salvador. Profesor visitante de la Maestría en Derecho Digital de la Universidad de París 1 Panthéon-Sorbonne y Postdoctorando por esa misma universidad. Juez Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y actualmente se desempeña como Fiscal General Adjunto en lo Contencioso Administrativo y Tributario ante el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. E-mail: corvalanjuang@gmail.com.

dado desde el ámbito internacional, haciendo hincapié en los fundamentos sobre la importancia de la incorporación de las nuevas tecnologías por parte de la Organización de las Naciones Unidas y la Organización de los Estados Americanos. Luego se destaca el perfilamiento que se les dio en la República Argentina a nivel nacional a las TIC, y cómo es que se ha transitado hacia un paradigma digital. Finalmente, se destacan los desafíos, retos y oportunidades para transformar la Administración Pública por el impacto de la inteligencia artificial. En la cuarta revolución industrial, es clave impulsar un Gobierno y una Administración digital e inteligente, que promuevan la efectividad de los derechos y un desarrollo tecnológico inclusivo que asegure la dignidad digital de las personas.

**Palabras-clave:** gobierno digital; administración digital; tecnologías de la información y de la comunicación; administración inteligente; inteligencia artificial y Administración Pública.

### **Abstract**

*This article addresses the impact of the digital era and it specifically refers to information and communication technologies (ICT) in Public Administration. It is based on the international approach, and underscores the importance of incorporating new technologies established by the United Nations Organization and the Organization of American States. Thereon, it highlights the Republic of Argentina's national approach towards ICT, and how it has moved towards a digital paradigm. It then emphasizes on the challenges and opportunities that emerge from the impact that artificial intelligence has in transforming Public Administration. Finally it concludes that the key challenge of the Fourth Industrial Revolution, is to achieve a boost towards a Digital and Intelligent Administration and government, which promotes the effectiveness of rights and an inclusive technological development that assures the digital dignity of the people.*

**Keywords:** digital government; digital administration; information and communications technology; intelligent administration; artificial intelligence and Public Administration.

### **Sumario**

**1.** Introducción. **2.** Gobierno y Administración Pública en la era digital. La importancia de las TIC en el ámbito internacional. **2.1.** El enfoque de la ONU sobre las TIC. **2.2.** El enfoque de la OEA sobre las TIC. **3.** El sistema normativo de las TIC em Argentina. **3.1.** Concepto de TIC y Big Data. **3.2.** El derecho humano de acceder a las TIC. **3.2.1.** Acceso. **3.2.2.** Grupos vulnerables. **3.2.3.** Privacidad. **3.2.4.** Neutralidad en la red. **3.2.5.** Las TIC como servicio universal. **3.3.** Rol del Estado y de la Administración Pública. El Plan de Modernización del Estado Nacional. **4.** La transformación de la Administración a partir de las TIC. **5.** Hacia una óptima Administración digital e inteligente. **6.** La transformación sobre la transformación: el desarrollo de la inteligencia artificial. **7.** Conclusión. **8.** Referencias.

## 1. Introducción

Las primeras revoluciones industriales modificaron radicalmente las sociedades de los últimos tres siglos. Actualmente, estamos atravesando la Cuarta Revolución Industrial, la cual se vincula con el desarrollo de tecnologías disruptivas que transformarán como nunca antes el mundo en que vivimos (biotecnología, nanotecnología, robótica, entre otras)<sup>1</sup>. En una síntesis extrema, la revolución digital y de la inteligencia artificial ya no sitúa a los ordenadores, máquinas y programas informáticos en el rol de meros instrumentos para mejorar nuestras capacidades físicas. En realidad, asistimos a una transformación profunda del ser humano y de su entorno. En esencia, este cambio monumental se origina en dos grandes fenómenos: 1) la transformación radical en la forma de procesar los datos y la información en muchas actividades que antes sólo podían ser realizadas por nuestros cerebros; 2) la mutación exponencial de las nociones de espacio y tiempo<sup>2</sup>.

A partir de la explosión de información y de datos<sup>3</sup> que estamos atravesando, aumenta exponencialmente el flujo informativo que transforma continuamente la sociedad de la información y del conocimiento<sup>4</sup>. Así, además de hacer frente a los desafíos clásicos (garantizar la efectividad de múltiples derechos), se agregan los que provienen de la era

---

<sup>1</sup> Tanto el Foro Económico Mundial como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) destacan que el mundo está atravesando una cuarta revolución industrial. Véase La Iniciativa del centenario relativa al futuro del Trabajo. Nota Informativa. Oficina Internacional del Trabajo, p. 2, 2015 y, El futuro de los empleos. Habilidades y Estrategia de la Mano de Obra para la Cuarta Revolución Industrial. Foro Económico Mundial, p. 1, Enero 2016, Global Challenge Insight Report, disponible en: <<https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs>>. Sobre los aspectos conceptuales de esta denominación (cuarta revolución industrial) véase: SCHWAB, 2016.

<sup>2</sup> Véase: BALANDIER, 2012, p. 160.

<sup>3</sup> Para hacerse una idea, se puede medir, en tiempo real y a escala global, el flujo que se genera a partir del uso de las principales herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación. Por ejemplo, el 29 mayo de 2017, en un (1) minuto se enviaron 2.432.440.845 (casi dos mil quinientos millones) de emails, se postearon 458.090 tweets, se publicaron 63.980 fotos en Instagram, se realizaron 3.629.947 de búsquedas en Google, y en la web se procesaron 2.702.994 Gigabytes. Fuente: Internet Live Stats Disponible en: <<http://www.internetlivestats.com/one-second/>>. Consultado en: 29/05/17.

<sup>4</sup> Desde cierta óptica, el enfoque del denominado “derecho administrativo de la información” se concibe a la luz de la sociedad de la información y de la llamada “sociedad del conocimiento”. Ampliar en PITSCHAS, 2012.

digital<sup>5</sup>. Por ejemplo, hay que reducir la brecha digital<sup>6</sup> y, a la vez, asegurar la dignidad digital como parte integrante de la autodeterminación<sup>7</sup> y de la dignidad humana<sup>8</sup>. En un escenario en donde una parte del ser humano se “vuelve digital”, adquiere un protagonismo central la tarea de proteger la identidad digital<sup>9</sup> de las personas.

En este escenario de creciente complejidad, el Gobierno y la Administración Pública se enfrentan a desafíos inéditos que resumimos en dos grandes cuestiones: 1) por un lado, cómo reconfigurar internamente el poder estatal (nuevos enfoques, estructuras, sistemas, procedimientos, etc.) y externamente su relación con la ciudadanía; 2) por otro, cómo asegurar que las nuevas tecnologías optimicen la efectividad de los derechos en

---

<sup>5</sup> “La era digital es el resultado o el efecto de una combinación de ideas y afirmaciones políticas, económicas y culturales, arraigadas en estilos cibernéticos, que se han articulado para definir y periodizar un determinado intervalo de la historia reciente y fabricar una visión tecnificada del futuro. La era digital es, como todos los ‘nuevos tiempos’ y los nuevos términos que se asocian a estos, una construcción cronológica y también cultural” (LOVELESS; WILLIAMSON, 2017, p. 39).

<sup>6</sup> Se entiende como “brecha digital” a la “separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas” (SERRANO; MARTÍNEZ, 2003, p. 8). Disponible en <[www.labrechadigital.org](http://www.labrechadigital.org)>. Consultado en: 04/07/2017. En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos reconoció que, bajo el principio de acceso universal, “ampliar el acceso y cerrar la ‘brecha digital’ va de la mano con la necesidad de que el Estado procure que los actores privados no impongan barreras desproporcionadas o arbitrarias para acceder a Internet o usar sus servicios principales”. (CIDH. Informe Anual 2013. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. Capítulo IV –Libertad de Expresión e Internet–. OEA/Ser.L/V/II.149. Doc. 50. 31 de diciembre de 2013. Párr. 17). En este orden de ideas, la Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico en su Preámbulo afirma que están firmemente “comprometidos a reducir la brecha digital y convertir la Sociedad de la información y el Conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados”.

<sup>7</sup> Véase: RODOTÁ (2013, p.182), PITCHAS (2012, p.226, 227 y236), habla de un cambio de paradigma del derecho administrativo de la información, donde cada individuo ha de estar en condiciones de decidir bajo su propia responsabilidad y autonomía entre las posibilidades y los riesgos que genera la libertad de comunicación (véase especialmente p. 236).

<sup>8</sup> El artículo 51 del Código Civil y Comercial de la Nación establece que “La persona humana es inviolable y en cualquier circunstancia tiene derecho al reconocimiento y respeto de su dignidad”.

<sup>9</sup> La identidad se especifica como concepto relacional, es por ello que la privacidad de datos cambia de significado. La identidad digital debe respetar tres criterios esenciales en lo referente a la privacidad: 1. Debe hacer explícitos los flujos de datos para permitir el control por parte de la persona interesada; 2. Respetar el principio de “minimizar” los datos, tratando sólo aquellos necesarios en un contexto determinado; 3. Imponer límites a las conexiones entre bancos de datos. Ampliar en RODOTÁ (2014, p.173-186).

general y, en particular, que permitan garantizar un desarrollo sostenible e inclusivo que reduzca las brechas desiguales existentes en la sociedad.

En términos generales, no se trata solamente de “adaptar” el Gobierno y la Administración al expediente digital, a la web o a las redes sociales. En esencia, hay que transformar de raíz todo lo que rodea al poder público y su vinculación con las personas. Por ejemplo, además de garantizar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, hay que hacer efectivo el derecho fundamental a relacionarse digitalmente con la Administración Pública<sup>10</sup>, del mismo modo que se debe crear un entorno de preparación tecnológica, a la vez que resulta determinante promover el desarrollo de una tecnología social y de una tecnología inclusiva. Es importante entender que no son iguales los factores que determinan que las personas y las comunidades se adapten a determinadas tecnologías, y es por ello que las innovaciones tecnológicas son las que se tienen que adaptar a los contextos sociales.

Sobre esta base, en el presente trabajo aspiramos a desarrollar ciertos postulados básicos que reflejen la impostergable transición hacia una óptima Administración digital e inteligente, como resultado del proceso de transformación de sistemas, procesos y estructuras que se vinculan con los principios cardinales de optimización y maximización por la influencia de las Tecnologías de la información y de la comunicación (en adelante, TIC). En concreto, una Administración digital e inteligente al servicio de los derechos de las personas presupone garantizar su funcionamiento óptimo en un proceso de permanente innovación.

---

<sup>10</sup> Por ejemplo, la Corte Constitucional de Costa Rica considera que se viola este derecho si se suprime la página Web como mecanismo para que los administrados gestionen las citas y los trámites para la acreditación como conductores y la obtención de la licencia de conducir. Según la Corte, “...es una decisión regresiva y lesiva del derecho fundamental de los administrados a relacionarse electrónicamente con los poderes públicos. En efecto, si ya se había puesto a disposición de los usuarios el referido mecanismo y, con posterioridad, se dejó sin efecto, implica una decisión regresiva, máxime, que limita sensiblemente los mecanismos por los cuales los usuarios pueden contactarse con la Administración. Por ende, se impone la estimatoria de este extremo del recurso a efecto de ordenarles a las autoridades del Consejo de Seguridad Vial que mantengan el mecanismo ya indicado como una forma de garantizar la tutela del derecho reconocido en esta resolución” (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, 2014).

## 2. Gobierno y Administración Pública en la era digital. La importancia de las TIC en el ámbito internacional

Gracias a la escritura, se modificó radicalmente el sistema de procesamiento de datos de los seres humanos. Fundamentalmente, esta innovación tecnológica disruptiva complementó la fugacidad de la comunicación oral (CALVET, 2008, p. 14), logró “fijar” la información (MANES; NIRO, 2016, p. 63-64), y a través de ella se superaron los siguientes tres grandes problemas del almacenamiento cerebral: i) finitud del procesador (el cerebro se extingue con la muerte); ii) capacidad limitada, sesgada, distorsionada y parcial de almacenamiento<sup>11</sup>; iii) la imposibilidad de almacenar datos o información compleja, especialmente los datos numéricos (HARARI, 2016, p.139-142). Ahora bien, así como la escritura modificó radicalmente la vida humana, la world wide web (www), el fenómeno de Internet y las TIC han transformado profundamente las sociedades en las últimas décadas, y esto puede verse a partir del enfoque de los organismos internacionales más importantes (Organización de las Naciones Unidas – en adelante ONU– y la Organización de Estados Americanos –en adelante OEA–). A continuación, destacaremos los puntos más relevantes en torno al enfoque que Naciones Unidas le otorga al fenómeno de las TIC.

En primer lugar, el fenómeno de las TIC está indisolublemente ligado a la noción de Gobierno electrónico<sup>12</sup>. Así, en el año 2012, Naciones Unidas presentó un informe llamado “Gobierno electrónico para el pueblo”, en donde se abordan seis grandes aspectos. Primero, se analiza el estado de situación del Gobierno digital en todos los Estados miembros<sup>13</sup>. Segundo, se

---

<sup>11</sup> Según Manes y Niro, el tiempo que pasa entre la incorporación de la información y su requerimiento juega un papel preponderante en la memoria humana, ya que ésta no es un fiel reflejo de aquello que pasó, sino que es más bien un acto creativo. Cada recuerdo se reconstruye cada vez que se lo evoca (MANES; NIRO, 2016, p.68) y (MANES; NIRO, 2014. p. 126-127).

<sup>12</sup> Por “Gobierno electrónico” se entiende a la aplicación de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. Definición de la Organización de los Estados Americanos (2017).

<sup>13</sup> En relación al primer punto, la ONU considera que existen seis grandes inconvenientes para el desarrollo del Gobierno digital: 1) falta de infraestructura y capacidad de recursos humanos; 2) vacíos entre la oferta y la demanda de servicios electrónicos; 3) falta de inversión en las TIC; 4) falta de destrezas técnicas; 5) los altos costos de la tecnología; y 6) el control ineficaz del Gobierno.

enfoca en los avances en la prestación de servicios en línea por parte de los Estados. Tercero, se propone la adopción de un enfoque de gobierno integrado. Cuarto, se propicia el apoyo a la prestación de servicios multicanal. Quinto, se reconoce la brecha digital existente, y se propone su reducción mediante el acercamiento a las poblaciones vulnerables. Sexto, teniendo en cuenta su expansión, se brinda un panorama actual y se esbozan los desafíos que se presentan<sup>14</sup>.

Es decir, la ONU afirma que los Estados deben implementar programas y políticas públicas tendientes a corregir los desequilibrios existentes en las sociedades respecto del acceso igualitario a los beneficios que podrían proporcionar el uso de las TIC.

En segundo lugar, bajo la óptica de Naciones Unidas, los tres poderes del Estado tienen roles específicos. El Poder Legislativo, en la creación de un entorno normativo propicio y en utilizar las TIC de modo compatible –en no contravención– con el derecho internacional. El Poder Judicial, en contribuir a la democracia y el respeto de los derechos humanos. El Poder Ejecutivo, en garantizar instituciones eficaces y transparentes que reconozcan la gobernanza de las redes en la cooperación para el desarrollo.

## **2.1 El enfoque de la ONU sobre las TIC**

Al momento de abordar el tema, Naciones Unidas posee como eje central la transformación de las sociedades para que aprovechen la innovación y las nuevas tecnologías en pro de la inclusión social y económica, la sostenibilidad ambiental y la paz. Sostiene que los avances relacionados a las TIC abren nuevas y grandes oportunidades. Entre otras, se destacan las siguientes: 1) tienen el potencial de brindar nuevas soluciones a los problemas de desarrollo y crecimiento económico, y contribuir a la erradicación de la pobreza; 2) promueven el acceso a la información y a los conocimientos; 3) brindan grandes posibilidades para acelerar el progreso humano, superar la brecha digital y desarrollar las sociedades del conocimiento; 4) ayudan a las comunidades a desarrollar tecnologías

---

<sup>14</sup> Entre los desafíos se presentan la falta de infraestructura y capacidad de recursos humanos, los vacíos entre la oferta y la demanda de servicios electrónicos y la falta de inversión en las TIC. Ampliar en ONU. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (2012, p. 41).



inclusivas que reflejen sus propias prioridades y necesidades; y 5) tienen la capacidad de reducir el tiempo y la distancia<sup>15</sup>.

Además, propone que las TIC brindan oportunidades para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. Se afirma que son un instrumento eficaz para acrecentar la productividad, generar crecimiento económico, fomentar la creación de empleos, mejorar la calidad de vida y promover el diálogo entre las personas, las naciones y las civilizaciones. Según la ONU, deben utilizarse como instrumento de apoyo a los esfuerzos de los Estados para salir de la pobreza. En síntesis, las TIC deben ser fáciles de utilizar, accesibles, asequibles, adaptadas a las necesidades locales –en materia de idioma y cultura–, favorables al desarrollo sostenible y deben respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes<sup>16</sup>.

Ahora bien, una de las herramientas con la que cuentan las TIC para desarrollarse y/o implementarse es Internet. Naciones Unidas ha dicho que el efecto transformador de Internet sirve de modelo y plataforma para todas las tecnologías. Las herramientas, los foros y las plataformas de TIC se podrían utilizar de manera más eficaz para que las personas aprendan unas

---

<sup>15</sup> Sobre todas estas cuestiones, véase: Resolución Asamblea General Nº RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Asamblea General, resolución Nº A/RES/70/1, 21/10/2015, considerando 9.b, p. 23; Asamblea General, resolución Nº A/RES/71/101 A-B, 23/12/2016, considerando 4, p. 4; Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico, p. 5; Asamblea General, resolución Nº A/71/307, 05/08/2016, considerando 11, p. 4; Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón, Chile, 31 de mayo y 1 de junio de 2007, adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007, Resolución Nº 18 de la Declaración de Santiago, p. 5; Asamblea General, resolución Nº A/RES/70/1, 21/10/2015, p. 16; Asamblea General, resolución Nº A/RES/71/101 A-B, 23/12/2016, considerando 16.6 y 16.10, p. 29; Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico, p. 7; Consejo Económico y Social, resolución Nº E/HLPF/2016/6, considerando 5 (también las TIC –según la ONU– plantean retos y riesgos, ya que podrían producir un nuevo aumento de las disparidades, tanto entre los países como dentro de ellos); Asamblea General, resolución Nº A/RES/71/212, 21/12/2016, considerando 1, p. 4; Resolución Asamblea General Nº RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Resolución Asamblea General Nº RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Asamblea General, resolución Nº A/RES/71/212, 21/12/2016, considerando 1, p. 4; Asamblea General, resolución Nº A/RES/70/1, 21/10/2015, considerando 15, p. 6; Consejo Económico y Social, resolución Nº E/HLPF/2016/6, considerando 31, p. 9; Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, p. 2, documento WSIS-03/GENEVA/4-S, 12/05/2004.

<sup>16</sup> Ampliar en Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Documento WSIS-03/GENEVA/4-S, 12/05/2004, considerandos 8, 9, 11, 14 y 51.

de otras, para fomentar la ciencia impulsada por la ciudadanía y para difundir otras tecnologías por las sociedades. Inclusive, en base a este enfoque, las plataformas basadas en la tecnología de la información, como las redes sociales y la telefonía celular de banda ancha, pueden servir para intercambiar conocimientos, información, experiencias y asesoramiento sobre las políticas, las medidas, las alianzas, las tecnologías y los resultados de la investigación y el desarrollo pertinentes. En consecuencia, se considera a la infraestructura de la tecnología como un bien público<sup>17</sup>.

## 2.2. El enfoque de la OEA sobre las TIC

La OEA ofrece un rumbo análogo al que hemos sintetizado en el punto anterior. En esencia, la Carta de la OEA promueve la utilización de las nuevas tecnologías a partir de la configuración de cuatro grandes objetivos y postulados que se resumen a continuación: 1) aunar esfuerzos para lograr que los pueblos alcancen un desarrollo integral, que abarque el campo científico y tecnológico; 2) estimular el uso de la tecnología orientada hacia el mejoramiento integral de la persona humana y como fundamento de la democracia, la justicia social y el progreso; 3) promover la investigación científica e impulsar el adelanto tecnológico para su desarrollo integral; 4) fomentar la ciencia y la tecnología mediante actividades de enseñanza, investigación y desarrollo tecnológico, y programas de difusión y divulgación.<sup>18</sup>

A través de diferentes informes y recomendaciones, el Sistema Interamericano ha destacado las implicancias de las TIC y de Internet. Así, desarrolla un enfoque anclado en cinco grandes aspectos. Primero, se detallan las características y beneficios que traen aparejadas las TIC; segundo, se analiza el rol de los medios de comunicación, en especial el que cumple Internet; tercero, especifica cuál debe ser el rol del Estado; cuarto, se pone énfasis en reducir la llamada “brecha digital”; y quinto, se analizan y destacan las cuestiones relacionadas con la implementación del Gobierno electrónico o del Gobierno digital<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Véase: Consejo Económico y Social, resolución N° E/HLPF/2016/6, considerando 28, p. 8.

<sup>18</sup> Véase: Carta OEA, artículos 30, 47, 48 y 51.

<sup>19</sup> CIDH. Informe Anual 2013. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. Capítulo IV (Libertad de Expresión e Internet). OEA/Ser.L/V/II.149. Doc. 50. 31 de diciembre de 2013; CIDH. Informe Anual 2016, volumen II. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. Capítulo III. Aprobado por la CIDH el 15 marzo de 2017; Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Carta Iberoamericana de Gobierno

### 3. El sistema normativo de las TIC em Argentina

Como veremos más adelante (punto 4), en el ámbito nacional se perfiló un sistema normativo digital análogo al implementado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desde el año 2008 (CORVALÁN, 2017, P.621-645). Básicamente, el marco regulatorio del Gobierno y de la Administración Digital en Argentina a nivel nacional está compuesto por leyes<sup>20</sup>, decretos<sup>21</sup>, resoluciones<sup>22</sup> y disposiciones.<sup>23</sup>

Desde un punto de vista macro, existen dos grandes leyes a nivel nacional que regulan las TIC. Por un lado, la Ley N° 26.522<sup>24</sup> relativa al Servicio de Comunicación Audiovisual. Entre sus objetivos, se destaca la construcción de una sociedad de la información y el conocimiento que priorice la alfabetización mediática y la eliminación de las brechas en el acceso al conocimiento y las nuevas tecnologías.<sup>25</sup> La otra norma de relevancia es la llamada “Ley Argentina Digital” (N° 27.078), que declara de interés público al desarrollo y a los recursos asociados a las tecnologías de la información y de la comunicación (artículo 1°).

En esencia, en Argentina la regulación de las nuevas tecnologías podría ser abordada desde cuatro grandes ejes: a) concepto de TIC y *Big Data*; b)

---

electrónico, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón, Chile, 31 de mayo y 1 de junio de 2007, adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007, Resolución N° 18 de la Declaración de Santiago.

<sup>20</sup> Ver: Ley N° 25.506 del 14/12/2001, Ley N° 26.685 del 30/06/2011 y Ley N° 27.078 del 18/12/2014.

<sup>21</sup> Ver: Decreto N° 267 del 29/12/2015, N° 434/2016 del 01/03/2016, Decreto N° 1030/2016 del 15/09/2016, Decreto N° 1265/2016 del 15/12/2016, Decreto N° 1273/2016 del 19/12/2016, Decreto N° 1306/2016 del 26/12/2016, Decreto N° 1131/2016 del 28/10/2016, Decreto N° 1063/2016 del 04/10/2016, Decreto N° 888/2016 del 22/07/2016, Decreto N° 561/2016 del 06/04/2016 y Decreto N° 1301/2016 del 23/12/2016.

<sup>22</sup> Ver: Resolución N° 11-E/2017 del 01/07/2017, Resolución N° E 171/2017 del 30/03/2017, Resolución N° E 33/2017, del 30/03/2017, Resolución N° E 32/2017 del 28/03/2017, Resolución N° E 37/2016 del 20/12/2016 y Resolución N° E 399/2016 del 05/10/2016.

<sup>23</sup> Disposición N° 9/2016, Subsecretaría de Gobierno Digital, B.O. 15/12/2016.

<sup>24</sup> Promulgada el 10/10/2009.

<sup>25</sup> Previamente a la sanción de la Ley N° 26.522, en Argentina regía la Ley N° 22.285 (Adla, XL-D, 3902) de Radiodifusión. Esta última, además de ser sancionada durante la última dictadura militar, sólo tenía por objeto la regulación de la radio y la televisión. A su vez, avanzaba sobre sistemas complementarios como las antenas comunitarias. La actual Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual tiene por objeto un ámbito más amplio; regula a todos los servicios de comunicación.

Importancia de las TIC; c) Las TIC como derecho humano; y d) El rol del Estado y de la Administración Pública.

### 3.1. Concepto de TIC y *Big Data*

En nuestro país, las normas han definido a las TIC como el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como por ejemplo voz, datos, texto, video e imágenes, entre otros. El servicio de TIC, a su vez, comprende la confluencia de las redes, tanto fijas como móviles, que proporcionan a los usuarios la capacidad de recibir y transmitir información y datos en general<sup>26</sup>.

Las tendencias mundiales en TIC evidencian la convergencia de tecnologías en torno al procesamiento de datos y de información que inciden en la toma de decisiones y en la optimización de procesos. A este fenómeno, las normas reglamentarias lo caracterizan como *Big Data*<sup>27</sup>, noción que implica un "...alto volumen, alta velocidad y alta variedad de información activa en la demanda elenco-efectiva, las formas innovadoras de procesamiento de la información para mejorar la comprensión y la toma de decisiones".<sup>28</sup> Es importante destacar que en Argentina se ha creado el *Observatorio de Big Data* (en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional) cuyos objetivos son: analizar la evolución tecnológica; crear plataformas seguras y sustentables; promover el uso de Big Data en seguridad pública y en la lucha contra el delito; y establecer intercambios con Estados provinciales, municipales y entes privados en la implementación de su uso. En concreto, en el ámbito de la gestión pública, el análisis de datos masivos debe enfocarse hacia la maximización de los objetivos, en términos de eficiencia y

---

<sup>26</sup> Ley Nº 27.078, 18/12/2014, artículo 6, inciso g) y art. 55; Decreto Nº 267/2015, 29/12/2015, artículo 6, inciso i).

<sup>27</sup> Resolución 11-E/2017, Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del 01/06/2017, considerandos 4 y 6.

<sup>28</sup> Ver: THOUROT; KOSSI AMETEPE, 2016, p. 41. El siglo XXI se caracteriza por la explosión en el almacenamiento y flujo de información y de datos. Como afirma Sadín, "Marejadas de datos que proliferan por todas partes siguiendo curvas exponenciales, y que se alojan en granjas de servidores o data centers son cada vez más diseminados sobre la superficie del planeta" (SADÍN, 2017. p. 77 y 79).

eficacia, mejorando la calidad de los servicios al ciudadano a partir de la optimización de los recursos presupuestarios.<sup>29</sup>

### 3.2. El derecho humano de acceder a las TIC

En el ámbito normativo nacional, se aspira a construir una sociedad de la información y del conocimiento, mediante el desarrollo de mecanismos destinados a la promoción, desconcentración y fomento de la competencia con fines de abaratamiento, universalización del aprovechamiento de las nuevas TIC.

La importancia de las nuevas tecnologías radica en que: i) son un factor preponderante en la independencia tecnológica y productiva; ii) permiten a los ciudadanos el libre ejercicio de los derechos a la libertad de expresión y de acceso a la información; iii) juegan un papel relevante en el fortalecimiento democrático, la educación, la identidad cultural y el desarrollo económico, industrial y tecnológico de los pueblos; iv) son esenciales al momento de definir un proyecto estratégico de país en el contexto de un mundo globalizado; y v) son consideradas como un instrumento para acrecentar la productividad, crear empleos y mejorar la calidad de vida de todos.<sup>30</sup>

Ahora bien, las TIC están íntimamente relacionadas con el concepto de libertad de expresión, que ha sido concebido como un derecho fundamental en diversos instrumentos internacionales<sup>31</sup>. Y si bien el acceso a los servicios de comunicación no está identificado como un derecho humano específico por sí mismo, en los tratados internacionales se abordan muchas dimensiones de la comunicación, incluidas la prensa, el acceso a la

---

<sup>29</sup> Resolución 11-E/2017, Secretaría de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, considerando 10 y artículo 2.

<sup>30</sup> Véase: Ley Nº 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual en la República Argentina del 10/10/2009, artículo 1; Ley Nº 27.078, 18/12/2014, artículo 2; Decreto Nº 267/2015, 29/12/2015, párr. 1 del considerando; y Cumbres Mundiales de la Sociedad de la Información de Ginebra y Túnez de 2003 y 2005, adoptado por la Ley Nº 26.522, en su Nota al artículo 1º, inc. 9.

<sup>31</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966, artículo 19, inc. 2); Convención sobre los Derechos del Niño (1989, artículo 13); Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familias (1990, artículo 12); Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006, artículo 21); ; Convención Europea sobre Derechos Humanos (1950, artículo 10); Convención Americana de Derechos Humanos (1969, artículo 13, inc. 1); Carta Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (1981, artículo 8).

información, y la influencia de las TIC. En algunos tratados, también se definen las restricciones legítimas de la comunicación (Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales, 2012). De este modo, y haciendo una interpretación dinámica de los términos, también puede entenderse que la “libertad de prensa” no queda restringida únicamente al soporte papel, sino que abarca, por sentido común, al soporte digital.

Por otro lado, el legislador nacional en la Ley “Argentina Digital” N° 27.078 estableció expresamente que se debe garantizar “...el derecho humano a las comunicaciones y a las telecomunicaciones”, reconociendo a las TIC como un “factor preponderante en la independencia tecnológica...” (artículo 2). Pero además, la vinculación entre derechos humanos y TIC se advierte claramente, si se tienen en cuenta los aspectos vinculados al acceso, a los grupos vulnerables, a la privacidad y a la neutralidad de red. Veamos.

### 3.2.1. Acceso

Entre los objetivos que se establecen respecto a las TIC, se constituyen como esenciales la defensa de la persona humana y el respeto a los derechos personalísimos. Por su parte, estos fines se encuentran alineados con los instrumentos internacionales de derechos humanos, en particular los vinculados a la libertad de expresión; Convención sobre la protección y la promoción de la diversidad de las expresiones culturales adoptada por la Conferencia General de la UNESCO; Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 13.1); Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión adoptada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (artículo 13.3 inciso 3)<sup>32</sup>. Además de ello, en el ámbito local, se relacionan con los artículos 14, 32 y 75 incisos 19 y 22 de la Constitución Nacional.

Es importante en este aspecto recordar la interpretación del máximo tribunal de la región, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y la importancia de la doble vertiente del derecho a la libertad de expresión en su Opinión Consultiva 5/85: “La libertad de expresión es una piedra angular en la existencia misma de una sociedad democrática. Es indispensable para la formación de la opinión pública y para que la comunidad, a la hora de ejercer sus opciones, esté suficientemente informada. Por ende, es posible afirmar que una sociedad que no está bien informada, no es plenamente

---

<sup>32</sup> Ley N° 27.078, 18/12/2014, artículo 2; y Ley N° 26.522, artículo 3, inciso d) y nota a los artículos 2 y 3, primer párrafo.

libre”. La libertad de expresión es, por lo tanto, no sólo un derecho de los individuos sino de la sociedad misma.<sup>33</sup>

En el caso de los servicios de comunicación audiovisual, se consideran una actividad de interés público<sup>34</sup> de carácter fundamental para el desarrollo sociocultural de la población, por el que se exterioriza el derecho humano inalienable de expresar, recibir, difundir e investigar informaciones, ideas y opiniones.<sup>35</sup>

### 3.2.2. Grupos vulnerables

El legislador nacional establece la prioridad acerca de la alfabetización mediática y la eliminación de las brechas de acceso al conocimiento y a las nuevas tecnologías. Sobre esta base, la educación, la comunicación y la información se presentan como elementos constitutivos para “el bienestar de los seres humanos”.

La idea rectora es que se debe garantizar que ciertos grupos sociales en situación de vulnerabilidad -las personas con discapacidad, las personas mayores y los usuarios con necesidades sociales especiales de cualquier tipo- tengan acceso al servicio en condiciones equiparables al resto de los usuarios, de conformidad con lo establecido en la normativa específica.<sup>36</sup>

### 3.2.3. Privacidad

En toda comunicación que se efectúe por medio de las TIC –redes y servicios de telecomunicaciones, entre otros medios– se considera violatorio de derechos su interceptación, así como su posterior registro y análisis, salvo que así lo decida un juez competente. Respecto de la actividad del *Big Data* anteriormente mencionada, resulta de vital importancia la necesidad de la

---

<sup>33</sup> Véase: CIDH, La Colegiación Obligatoria de Periodistas, Opinión Consultiva OC-5/85 Serie A, No. 5, párr. 70. La citada opinión consultiva se desprende de una solicitud del Gobierno de Costa Rica, con base en el artículo 64 de la Convención, sobre la interpretación de los artículos 13 y 29 de la misma en relación con la colegiación obligatoria de los periodistas y la compatibilidad de la Ley N 4420. Esta última establecía la colegiación obligatoria de sus miembros para ejercer el periodismo, con las disposiciones de los mencionados artículos.

<sup>34</sup> Sobre dicho concepto, véase: GABARDO, 2017, p. 95-130.

<sup>35</sup> Ley N° 26.522, artículo 77.

<sup>36</sup> Véase: Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual en la República Argentina del 10/10/2009 en su Nota a los artículos 2° y 3°. Ley N° 26.522, artículo 3, inciso e) y Ley N° 27.078, 18/12/2014, artículo 62, inciso c).

participación de la Dirección de Protección de Datos Personales (la autoridad de aplicación).<sup>37</sup>

### 3.2.4. Neutralidad en la red

Se debe garantizar a cada usuario el derecho a acceder, utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, servicio o protocolo a través de Internet sin ningún tipo de restricción, discriminación, distinción, bloqueo, interferencia, entorpecimiento o degradación. A tales fines, la ley establece prohibiciones relacionadas a los prestadores de Servicios de TIC<sup>38</sup>. Es útil recordar que, a fines de siglo XX, en nuestro país se declaró al servicio de Internet como comprendido en la garantía constitucional que ampara la libertad de expresión.<sup>39</sup>

### 3.2.5. Las TIC como servicio universal

En el derecho administrativo existen varias denominaciones y discusiones en torno a las categorías de servicio público<sup>40</sup> o servicios esenciales<sup>41</sup>, y los llamados servicios universales. El legislador ha denominado al *Servicio Universal* como un concepto dinámico cuya finalidad es posibilitar el acceso de todos los habitantes de nuestro país, independientemente de su domicilio, ingresos económicos o capacidades, a los servicios de TIC, prestados en condiciones de calidad y a un precio justo

---

<sup>37</sup> Ley N° 27.078, 18/12/2014, artículo 5; Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales del 04/10/2000, artículo 29; y Resolución 11-E/2017, considerando 14.

<sup>38</sup> Ley N° 27.078, 18/12/2014, artículos 56 y 57. En este último artículo se establecen las siguientes prohibiciones: “Los prestadores de Servicios de TIC no podrán: a) Bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, degradar o restringir la utilización, envío, recepción, ofrecimiento o acceso a cualquier contenido, aplicación, servicio o protocolo salvo orden judicial o expresa solicitud del usuario. b) Fijar el precio de acceso a Internet en virtud de los contenidos, servicios, protocolos o aplicaciones que vayan a ser utilizados u ofrecidos a través de los respectivos contratos. c) Limitar arbitrariamente el derecho de un usuario a utilizar cualquier hardware o software para acceder a Internet, siempre que los mismos no dañen o perjudiquen la red”.

<sup>39</sup> Decreto 1279/97, artículo 1. Un panorama acerca de Internet en Argentina puede verse en “Internet en Argentina. ¿Cómo estamos hoy?”, Centro de Estudios en libertad y expresión y acceso a la información, disponible en: <<http://www.palermo.edu/cele/pdf/investigaciones/Mapping-ARG-CELE.pdf>>.

<sup>40</sup> Recordemos que las características clásicas de los servicios públicos son la obligatoriedad, regularidad, continuidad y universalidad. Ampliar en (CORVALÁN, 2008, p. 367-410).

<sup>41</sup> Según los denomina el Decreto N° 843/2000.



y razonable (artículos 18 y 19, Ley 27.078)<sup>42</sup>. En la República Argentina, el desarrollo de las TIC se enmarca en el denominado Servicio Universal.<sup>43</sup>

Este servicio se rige por el Reglamento General del Servicio Universal<sup>44</sup> emitido por el Poder Ejecutivo Nacional. Básicamente, por Servicio Universal se entiende “...al conjunto de servicios y programas, variables en el tiempo, destinados a la población en general, con una determinada calidad y a precios accesibles, a los que se deberá tener acceso con independencia de su localización geográfica y sus condiciones sociales, económicas y las referidas a impedimentos físicos”<sup>45</sup>. La igualdad de oportunidades, la flexibilidad y adaptabilidad, la consistencia interna, la eficiencia,<sup>46</sup> transparencia<sup>47</sup> y la estabilidad son los principios generales del Servicio Universal.<sup>48</sup>

### **3.3. Rol del Estado y de la Administración Pública. El Plan de Modernización del Estado Nacional**

El legislador nacional considera que las TIC cumplen una *función social*. Sobre esta base, el Estado debe incentivar esa función, a partir de la planificación, la competencia y la generación de empleo mediante el establecimiento de pautas claras y transparentes que favorezcan el desarrollo sustentable del sector, procurando la accesibilidad a las TIC para el pueblo.<sup>49</sup>

El año pasado (2016) el Poder Ejecutivo Nacional dispuso el Plan de Modernización del Estado, que pretende situar a la Administración Pública al servicio del ciudadano. Los postulados rectores de este plan son la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios, aunque estas categorías resultan atravesadas por el impacto que han tenido las redes sociales, el desarrollo

---

<sup>42</sup> Ver: <<http://www.enacom.gob.ar/su>>. Consultada 04/07/2017).

<sup>43</sup> Ley N° 27.078, título IV, capítulo I.

<sup>44</sup> Anexo, Decreto N° 558/2008 (que modificó lo dispuesto por el Decreto N° 764/2000).

<sup>45</sup> Decreto N° 558/2008, Anexo, Artículo 2.

<sup>46</sup> Sobre la eficiencia como característica de la Administración Pública del siglo XXI, véase: BITENCOURT NETO, 2017, p. 219 y ss.

<sup>47</sup> Véase: BUTELER, 2014, p. 61-106.

<sup>48</sup> Artículo 3, Decreto N° 558/2008, Artículo 3.

<sup>49</sup> Véase: Ley N° 27.078, 18/12/2014, artículo 2.

de las aplicaciones móviles y las políticas de Gobierno abierto en los últimos años.<sup>50</sup>

El Plan de Modernización del Estado, puede ser abordado a partir de analizar cuatro grandes aspectos. Primero, sobre la base de considerar el diseño de una Administración Pública flexible y orientada a la gestión por resultados, impulsando estructuras y organizaciones simples, centradas en el servicio al ciudadano y en mejorar su calidad de vida. Segundo, por el hecho de que se promueve y se aspira a fortalecer el uso de las nuevas tecnologías (TIC) para responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad. Tercero, porque orienta la gestión pública a que, a partir de la ética y la transparencia, genere canales efectivos de comunicación, participación y control ciudadano.<sup>51</sup> Cuarto, se enfoca hacia la articulación e interrelación de la acción del sector público con el sector privado y las organizaciones no gubernamentales.<sup>52</sup>

Tal como veremos a continuación, los principios generales que emergen del sistema normativo digital en el ámbito nacional se relacionan con la optimización, la mejora continua, las prácticas innovadoras y el fortalecimiento de la “confianza mutua” entre la Administración y el ciudadano. En términos generales, entre otros, se estructuraron normas que regulan los siguientes cuatro grandes segmentos: 1) Gestión documental y expediente electrónico; 2) Sistemas de gestión; 3) Trámites a distancia y servicios digitales; y 4) las referidas a la organización administrativa<sup>53</sup>. Veamos muy brevemente.

Primero. El objetivo principal de la Gestión documental y expediente electrónico consiste en facilitar la gestión documental, reducir los plazos en la tramitación de cada expediente y el seguimiento público de los mismos. Para ello, tendrá como norte los principios de acceso y perdurabilidad.

Segundo. Los Sistemas de gestión se orientan a obtener los siguientes objetivos: aumentar la productividad; lograr soluciones transversales; evitar

---

<sup>50</sup> Con fecha 10/12/2005, se modificó la Ley de Ministerios N° 22.250, y entre otras modificaciones, creó al Ministerio de Modernización. Con fecha 01/03/2016, se sancionó el Decreto 436/16. Este Plan pretende modernizar a su antecesor del año 2001, previsto en el Decreto N° 103/01 del 07/08/2001.

<sup>51</sup> Sobre la importancia de la participación ciudadana y del control social de la gestión pública, véase: SCHIER, MELO, 2017, p. 127-147; BITENCOURT, PASE, 2015, p. 293-311; BITENCOURT, BEBER, 2015, p. 232-253; CARMONA GARIAS, 2016, p. 29-60; CORREIA, 2016, p. 45-66.

<sup>52</sup> Decreto N° 434/2016, Anexo, considerando, presentación y objetivos.

<sup>53</sup> Véase Eje 1, puntos 1, 2, 4.3 y 5, Eje 3, punto 1, y considerando 3 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

que el ciudadano tenga que aportar información ya obrante en la Administración; aumentar el nivel de seguridad informática; contar con una información estadística de trámites y gestión de desempeño. Ello, a partir de hacer efectivos los principios de homogeneidad y cohesión del modelo de desarrollo. Pero además, se debe promover la interoperabilidad e integración de los sistemas de gestión, así como las capacidades de prevención, detección y atención de incidentes informáticos. En esencia, se postula que la infraestructura tecnológica debe ser: robusta, escalable<sup>54</sup> y sustentable. En esta línea se creó un sistema integrado de carátula, numeración, seguimiento y registro de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional<sup>55</sup>, actuando como una plataforma para la implementación de gestión de los expedientes electrónicos.

Tercero. Se implementa un sistema de Trámites a distancia y servicios digitales para el ciudadano, el cual tiene como objetivo la creación de canales digitales como aplicaciones móviles y redes sociales, y firma a distancia de las personas humanas y jurídicas. Para garantizar que estos objetivos puedan ser llevados a cabo, se establecieron los principios de personalización del usuario, flexibilidad, trazabilidad, accesibilidad, usabilidad, medición, reingeniería y simplificación de los trámites mencionados<sup>56</sup>.

En el marco de estos trámites, surge la Plataforma Digital, compuesta por diversos portales y aplicaciones y, esencialmente, por la creación del Perfil Digital del Ciudadano, instrumentado como el medio a través del cual las personas pueden acceder a los servicios que presta el Estado. La idea central de implementar trámites a distancia se vincula con la estrategia de unificar servicios y trámites en línea, brindando así la posibilidad de realizar trámites a través de las distintas herramientas y servicios insertos en la

---

<sup>54</sup> Se entiende por escalabilidad a la capacidad de adaptación y respuesta de un sistema con respecto al rendimiento del mismo a medida que aumentan de forma significativa el número de usuarios del mismo. Aunque parezca un concepto claro, la escalabilidad de un sistema es un aspecto complejo e importante del diseño. Ver: <<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/220>>. Consultada 04/07/2017.

<sup>55</sup> El sistema creado se denominó Gestión Documental Electrónica (GDE) mediante el Decreto N° 561/16 del 06/04/2016.

<sup>56</sup> Ver: Eje 1, punto 3, del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

plataforma, así como consultar dichos servicios, solicitar turnos y acceder a información mediante diversos canales.<sup>57</sup>

Desde nuestra perspectiva, los trámites y servicios digitales a distancia, así como la plataforma digital o el perfil digital del ciudadano, se vinculan con el “enfoque de gobierno integrado” y el principio de centralidad del usuario que desarrolla la ONU. Así, este “modelo” se basa en la integración y unificación, a fin de centralizar el punto de entrada de la prestación de servicios en un portal único donde los ciudadanos puedan acceder a todos los servicios que suministra el Gobierno, independientemente de qué autoridad gubernamental los proporcione.<sup>58</sup>

Cuarto. En el plano de la organización administrativa, se alude a la reelaboración de las estructuras y procedimientos, y se enfatiza en la reducción de los conflictos. Los principios sobre los que se cimenta la organización son la reingeniería de los procesos, la optimización, sistematización y homogeneidad. Y, además, esto presupone un sistema de tablero de control y un sistema de indicadores para la medición.<sup>59</sup>

En esencia, el régimen normativo relativo a todos estos procesos, derechos, principios y garantías se relaciona brindando herramientas al ciudadano y a la sociedad, relativas a la facilitación<sup>60</sup>, la amplitud de

---

<sup>57</sup> Considerando 6 del Decreto N° 87/17 de Plataforma Digital del Sector Público Nacional del 02/02/2017. La Plataforma Digital está compuesta por los Portales de Internet y las Aplicaciones Móviles; la Guía de Trámites; el Perfil Digital del Ciudadano; los Servicios de Atención Telefónica; las Oficinas Públicas que presten atención presencial, los Servicios de Mensajes de Texto Simples (SMS), y los Servicios de Atención Prestados a través de Redes Sociales, ver artículos 1 y 2 del Decreto N° 87/17 de Plataforma Digital del Sector Público Nacional del 02/02/2017.

<sup>58</sup> Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (2012, p. 67). Según Naciones Unidas, el enfoque del Gobierno electrónico debe guiarse a partir de los principios de eficiencia, participación ciudadana, acceso universal y centralidad del usuario. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (2012, p. 87).

<sup>59</sup> Véase: Eje 3, puntos 1, 2 y 3 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016. La reingeniería es la “revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”. (HAMMER; CHAMPY, 1994. p. 34.)

<sup>60</sup> Creando medios y canales para el ciudadano para expresarse, peticionar y participar en el ciclo de políticas públicas. Ver: Eje 4, punto 3 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

acceso<sup>61</sup>, la perdurabilidad de la información<sup>62</sup>, la reducción de plazos<sup>63</sup>, la inclusión digital<sup>64</sup>, entre otros. Desde un punto de vista reglamentario, el Gobierno digital presupone un Gobierno abierto, innovador y promotor de la participación ciudadana.<sup>65</sup>

#### 4. La transformación de la Administración a partir de las TIC

En las últimas décadas, ha cobrado fuerza el derecho a la “buena Administración” a partir de su consagración constitucional en algunos textos de Europa.<sup>66</sup> Básicamente, este derecho<sup>67</sup> aspira a afianzar las relaciones entre el ciudadano y la Administración.<sup>68</sup> Las normas que aluden al derecho a una “buena Administración” se integran con dos grandes aspectos: por un lado, a partir del reconocimiento y efectividad de los “derechos de acceso”; por otro, sobre la base de que la Administración Pública respete ciertos estándares de actuación, que ayudarán, en su caso, a dilucidar si el daño

---

<sup>61</sup> Incorporando los trámites a distancia a través de los servicios digitales, facilitando a los usuarios acceder a la plataforma digital de información y servicios administrativos. Ver Eje 1, punto 3 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016 y Decreto N° 1063/16 del 04/10/2016 que aprobó la Plataforma de Trámites a Distancia (TDA) como medio de interacción del ciudadano con la Administración, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, solicitudes, escritos, entre otros.

<sup>62</sup> Ver: Eje 1, punto 1 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

<sup>63</sup> Incorporando canales y procesos digitales que contribuyan a acelerar los tiempos y mejorar la calidad de las respuestas. Ver Eje 4, punto 1 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

<sup>64</sup> Ver: Eje transversal 5, del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

<sup>65</sup> Ampliar en Eje 4, del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 01/03/2016.

<sup>66</sup> Este supraderecho está establecido de manera expresa en el artículo 41 de la Carta Europea de Derechos fundamentales y en el artículo II-101 de la Constitución Europea. A su vez, se encuentra regulado en el artículo 97 de la Constitución Italiana. Ver: MARZUOLI, 2010. p. 178.

<sup>67</sup> También se afirma que se deriva del “derecho a un buen Gobierno”, que es definido como una forma de ejercicio del poder en un país que se caracteriza por rasgos como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el Estado de Derecho. A ello se agregaría la determinación del Gobierno de utilizar los recursos disponibles a favor del desarrollo económico y social. Ver: PÉREZ DE ARMIÑO, 2000, citado en GONZÁLEZ IGLESIAS, 2007, p. 629. Ampliar en: MEILÁN GIL, 2013.

<sup>68</sup> La necesidad de clarificar y afianzar las relaciones del ciudadano con la Administración se correlaciona con sus problemas jurídico-organizativos. Ver: RUFFERT, 2008. p. 103 y ss. Aquí el autor aborda esta problemática en relación a la unión administrativa europea. Ver asimismo, PONCE SOLÉ, 2001, p. 106 y ss., y BLASCO DÍAZ, 2010, p. 134.

derivado de la actuación o inactividad administrativa debe dar lugar a responsabilidad.<sup>69</sup>

En relación a los derechos de acceso, podemos mencionar a los siguientes: derecho a peticionar<sup>70</sup>; a participar en la vida política<sup>71</sup>, económica, cultural<sup>72</sup> y social<sup>73</sup>; derecho de acceso a los “servicios públicos y a los servicios económicos de interés general”<sup>74</sup>, a los servicios esenciales y a los servicios universales; derecho de acceso a la información pública;<sup>75</sup> a expedientes<sup>76</sup>, archivos y registros; derecho de acceso a la función pública y a la justicia; entre muchos otros vinculados a los derechos económicos sociales y culturales.

Por otra parte, el concepto de “buena Administración” se integra con estándares bajo los cuales se deben garantizar esos derechos y, también, sobre la base de ciertos requisitos que deben cumplir los funcionarios en el ejercicio de los “poderes públicos”. Es decir, se pretende objetivar y especificar los estándares y parámetros sobre el ejercicio de la función pública y de los servicios y prestaciones que el Estado debe garantizar. Por ejemplo, la Administración debe respetar estándares de calidad y debe guiar su obrar de modo equitativo<sup>77</sup>, de manera positiva, humanitaria y

---

<sup>69</sup> Ver: PONCE SOLÉ, 2011.

<sup>70</sup> Ver: artículo 14 de la CN; artículo XXIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; artículo II-101, apartado 4 del Tratado sobre la Constitución Europea.

<sup>71</sup> El artículo 39 de nuestra Constitución Nacional establece el derecho de iniciativa de los ciudadanos para presentar proyectos de ley. También el artículo XX de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre; en consonancia, ver artículo 21 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; artículo 25 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos y artículo 23, apartado a) de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

<sup>72</sup> Ver: artículo 15, apartado 1 a) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

<sup>73</sup> Ver: artículo 23 y siguientes de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

<sup>74</sup> Ver: artículo 30, apartado 1 del nuevo Estatuto de autonomía catalán aprobado por Ley Orgánica 6/2006. Ver: PONCE SOLÉ, 2001, p. 84.

<sup>75</sup> Ampliar en: VALIM, 2016, p. 169-181; SCHIAVI, 2015, p. 137-168; SCHIAVI, 2014, p. 13-45; PERLINGEIRO, 2014, p. 209-227; MARTINS, 2014, p. 127-146; FERREIRA, MAZZEI, GERAIGE NETO, 2013, p. 177-194.

<sup>76</sup> Artículo II-101, apartado 2, b del Tratado sobre la Constitución Europea.

<sup>77</sup> El artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su apartado 2, b) dispone que los Estados partes deben asegurar, contra el hambre, “...una distribución equitativa de los alimentos...”. El destacado no es del original.

expeditiva<sup>78</sup>, bajo un régimen de participación<sup>79</sup> y transparencia.<sup>80</sup> También se establece que su actuación se desarrolle en un plazo razonable, en un contexto de proximidad al ciudadano y que sus decisiones sean racionales, eficaces<sup>81</sup> y coordinadas<sup>82</sup>, entre muchas otras cuestiones.<sup>83</sup>

Ahora bien, a la par que se desarrolló este derecho a la “buena Administración”, se aceleró y expandió el fenómeno de Internet y, paralelamente, se desarrollaron y extendieron las tecnologías de la información y de la comunicación. Sin embargo, en términos generales, el derecho administrativo no ha vinculado ambos fenómenos. Básicamente, las nuevas tecnologías han sido concebidas en los siguientes términos: sirven para “actualizar” el formato en cuestiones vinculadas a expedientes administrativos, documentos, notificaciones, firma, entre otras.

A nuestro entender, la Administración digital se presenta como un auténtico cambio de paradigma, anclado en transformaciones sustanciales y

---

<sup>78</sup> Estos estándares se les exige a los Estados Partes frente a la solicitud hecha por un niño o sus padres, para entrar a un Estado parte o para salir de él. Ver artículo 10, apartado 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>79</sup> La Constitución Nacional prevé la “necesaria participación” de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control. Ver artículo 42 último párrafo de la CN.

<sup>80</sup> Desde un sector de la doctrina española, se afirma que la transparencia puede reconducirse al contenido del principio a una buena Administración. Ver: BLASCO DÍAZ, José Luis, 2010, p. 133.

<sup>81</sup> La Constitución Nacional Argentina en el artículo 42, último párrafo, alude a “procedimientos eficaces” para la prevención y solución de conflictos y a los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional. En consonancia, el artículo 7 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, establece que los Estados partes “...se comprometen a tomar medidas inmediatas y eficaces”. También el artículo 11° apartado 2, a) del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales dispone que los Estados Partes, debe utilizar de modo “eficaz” sus riquezas naturales. Asimismo, el artículo 19, apartado 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados Partes adoptarán todas las medidas de protección para asegurar “procedimientos eficaces” para el establecimiento de programas sociales. También en el artículo 24, apartado 3, dicha Convención establece que los Estados Partes se comprometen a adoptar “todas las medidas eficaces y apropiadas posibles” para abolir las prácticas tradicionales que sean perjudiciales para la salud de los niños. Por su parte, el artículo 29, apartado 1, a) de la precitada Convención dispone que los Estados Partes deben desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño “hasta el máximo de sus posibilidades”. Todos los destacados no pertenecen al original. En la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo, Decreto-Ley 19.549, se establecen los siguientes principios que deben regir el procedimiento (artículo 1° inciso b): celeridad, economía, sencillez y eficacia en los trámites.

<sup>82</sup> Ver: artículos 9.3, 31.2 y 103 de la CE.

<sup>83</sup> Ver: PONCE SOLÉ, 2001, p. 97-132.

no meramente instrumentales que exceden ampliamente el concepto de “buena Administración”. Veamos.

Primero. Como lo hemos apuntado en la introducción, la revolución tecnológica que estamos atravesando está cambiando radicalmente todas las disciplinas y todos los sectores a escala global. Se trata de un cambio trascendental que se concibe a la luz del concepto: “Cuarta Revolución Industrial”<sup>84</sup>. Entre muchas otras consecuencias, esto implica que no alcanza con “aplicar” las nuevas tecnologías a los problemas existentes. Se trata de nuevas formas de entender la relación entre la sociedad y la tecnología; nuevos tipos de especialización en el ámbito social que se asocien a actividades de ciencia, tecnología e innovación. Aquí aparece un concepto clave: la “tecnología inclusiva”. La atención se debe centrar en la forma en que las necesidades sociales pueden impulsar y transformar la tecnología y la innovación<sup>85</sup>, con el fin de reducir brechas tecnológicas, promover infraestructura tecnológica adecuada, entre otros objetivos. Como afirma la ONU, permitir el acceso a las tecnologías será un elemento fundamental y, especialmente, cuando se trate de minorías, grupos vulnerables o que no estén suficientemente representados.<sup>86</sup>

Segundo. Resulta determinante enfatizar en el concepto de “tecnología social”. Se llama “sociedad de la tecnología social” a las nuevas formas sociales de valorar y aplicar el conocimiento, definida como el “desarrollo del saber aplicado por y para cada individuo, en una sociedad organizada para aplicar intensivamente la ciencia y la tecnología en la resolución de problemas sociales” (GOÑI ZABALA, 2012, p.342). Esta noción está asociada a tres fenómenos. Por un lado, es importante comprender los factores que determinan que las personas y comunidades adopten determinadas tecnologías. Por otro, hay que considerar la resistencia de las comunidades a adoptar enfoques nuevos o innovadores. Aquí es importante establecer políticas públicas tendientes a la participación social y comunitaria. Por último, para que las tecnologías funcionen, tienen que estar

---

<sup>84</sup> Ampliar en: SCHWAB, 2016.

<sup>85</sup> En Hábitat III, se concluyó –entre otros aspectos– que el acceso a múltiples soluciones inteligentes de las TIC y a tecnología poco contaminante es un entorno propicio para un crecimiento económico integrador y para promover ciudades prósperas e innovadoras. Punto 7.

<sup>86</sup> Véase: ONU, Consejo Económico Social, Resolución E/hlpf/2016/6, punto II.



adaptadas al contexto y a la cultura del lugar. A este fenómeno se lo llama “preparación tecnológica”.<sup>87</sup>

Tercero. El derecho a una “buena Administración” fue concebido y desarrollado sin compatibilizarlo con el impacto de las nuevas tecnologías. Las nociones que lo integran son necesarias pero no suficientes para comprender y abordar este paradigma. A nuestro entender, en vez de referirnos a una “buena Administración”, es preferible hablar de una “óptima Administración”<sup>88</sup>, que incluya el principio de maximización<sup>89</sup>.

Cuarto. Sobre la base de los dos principios expuestos en el punto anterior, el derecho administrativo debe incorporar nuevos postulados y categorías innovadoras de importancia clave en la era digital. Entre otros, nos referimos a los principios de accesibilidad digital, seguridad digital, alfabetización digital, inclusión digital, integridad del servicio, asequibilidad, consistencia interna, personalización del usuario, conservación, trazabilidad, interoperabilidad, perdurabilidad, robustez, escalabilidad, usabilidad, sustentabilidad tecnológica, neutralidad en la web y adecuación tecnológica.<sup>90</sup>

---

<sup>87</sup> Según la ONU, las tecnologías sociales son fundamentales para cambiar las mentalidades, las actitudes y las conductas. Véase: ONU, 2016, p. 13-15.

<sup>88</sup> Optimizar implica considerar el conjunto de los diferentes criterios, evaluar el peso relativo de los puntos individuales ponderándolos, para buscar después la mejor situación no en el sentido atómico, sino integral. (HÖFFE, 2008).

<sup>89</sup> Maximizar, a su vez, se relaciona con la concreción o búsqueda de la obtención del mayor grado posible de “algo” en concreto (HÖFFE, 2008. p. 323). En los pactos internacionales podemos encontrar la referencia expresa al principio de maximización las normas internacionales. Por ejemplo, el artículo 12 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece que los Estados reconocen el derecho de toda persona al disfrute “del más alto nivel posible” de su salud física y mental. En consonancia, el artículo 6, apartado 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño establece que: “Los Estados Partes garantizarán en la ‘máxima medida posible’ la supervivencia y el desarrollo del niño”. En similar sentido, el artículo 18, apartado 1 dispone que “Los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño”. En concordancia, el artículo 24, apartado 1 dispone que: “Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del ‘más alto nivel posible’ de salud y a servicios”. El apartado 2 del precitado artículo establece que los Estados asegurarán “la plena aplicación” de este derecho.

<sup>90</sup> Ampliar en: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico.

En un ejemplo, con la aparición de la vía administrativa electrónica o digital, es indispensable asegurar los siguientes principios<sup>91</sup> en el tratamiento de la información y de los datos: integridad, inalterabilidad, perdurabilidad, conservación y resguardo.<sup>92</sup> En definitiva una óptima Administración digital e inteligente debe promover y desarrollar la modernización e innovación<sup>93</sup>; la mejora continua y una actualización permanente; así como la sistematización, estandarización<sup>94</sup>; armonización<sup>95</sup>, agilización<sup>96</sup> –enfocada en la reducción de plazos<sup>97</sup>– y simplificación.

---

<sup>91</sup> En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, véase art. 6.3° Anexo A (e) de la Ley N° 3.304 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666); art. 12° (e), art. 31°B Anexo (i) y art. 36°D (i) de la Ley Nacional N° 25.506; considerando 6 (i) del Decreto N° 518/2013; considerando 6 (e) y art. 1° (i) del Decreto N° 398/2013; art. 8°C (e) y art. 13°D (e) del Decreto N° 1181/2008 y su modificación Decreto N° 124/2014; considerando 3 (e) de la Resolución N° 17-GCABA-MJGGC/09; considerando 3 (e) de la Resolución N° 130-SECLyT/14; art. 2°G (i), art. 3° (e) y art. 8° (i) del Decreto N° 2007/03; considerando 3 (e) de la Resolución N° 118-SECLyT/16; considerando 4 (e) de la Resolución N° 17-SECLyT/11; considerando 3 (e) de la Resolución N° 191-SECLyT/14; considerando 5 (e), considerando 6 (e), considerando 14 (e), considerando 15 (i), art. 3° Anexo (i) y art. 4° Anexo (i) de la Disposición N° 16-MGESYA/16; considerando 3 (e) del Decreto N° 567/2012; considerando 3 (e) de la Resolución N° 317-SECLyT/13; considerando 4 (e) y considerando 5 (e) del Decreto N° 155/2015; considerando 4 (e) y considerando 5 (e) de la Resolución Conjunta N° 4-MGOBGC-MMGC-SECLyT/15; considerando 6 (e) y considerando 20 (e) del Decreto N° 696/2010; considerando 6 (e) del Decreto N° 287/2010; considerando 6 (e) del Decreto N° 6/2011; considerando 6 (e) del Decreto N° 765/2010; considerando 3 (e) del Decreto N° 350/2014; considerando 3 (e) de la Resolución N° 16-SECLyT/16.

<sup>92</sup> En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, véase Resolución N° 118-SECLyT/16, considerando 3 y Resolución N° 191-SECLyT/14 y artículo 6.3 Anexo a de la Ley N° 3.304 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666).

<sup>93</sup> Entre otras, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, véase artículo 1 de la Ley N° 3.304 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666); considerando 1 y 10 de la Resolución N° 130-SECLyT/14; considerando 3 del Decreto N° 935-08; Decreto N° 398/2013, considerandos 3 y 15; considerando 1 de la Resolución N° 118-SECLyT/16; considerandos 1, 4, 8, y 10 del Decreto N° 105/2013; considerandos 10 y 13 de la Resolución N° 12-GCABA-SECLyT/11 (procedimiento para la contratación bajo modalidad de subasta inversa electrónica); considerandos 5, 22, 23 y 24 del Decreto N° 567/2012; considerandos 1 y 21 del Decreto N° 155/2015; considerandos 1, 8 y 27 de la Resolución Conjunta N° 3-MMGC-SECLyT/14; considerandos 15, 16 y 17 del Decreto N° 350/2014, entre tantos otros.

<sup>94</sup> Desde un punto de vista normativo, estos principios se relacionan con la acción y efecto de organizar información acorde a algún sistema; es decir, ajustar varias cosas semejantes a un procedimiento o norma común. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, véase art. 4.1° Anexo A (e) y art. 7.2° Anexo A (i) de la Ley N° 3.304 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666); Decreto N° 105/2013, considerando 14 (e); Decreto N° 567/12, considerando p. 29 (e); Decreto N° 287/2010, considerando p.18 (e); Decreto N° 224/13, Considerando p.10 (e); Resolución Conjunta N° 1-MMGGC-MJGGC-MHGGC-SECLyT (aprueba procedimiento administrativos electrónico del módulo LOyS), considerando p.7 (e); Decreto N° 350/2014, Considerando p.22 (e).

## 5. Hacia una óptima Administración digital e inteligente

La Cuarta Revolución Industrial producirá grandes transformaciones sobre los Estados constitucionales<sup>98</sup>, lo que incluye repensar la forma en que se organizan los poderes de los Estados y el modo en que se debe asegurar un desarrollo sostenible e inclusivo. Aunque los sistemas jurídicos tienden a lograr la efectividad de los derechos<sup>99</sup> –intentando desarrollar mecanismos útiles y eficientes para su protección–<sup>100</sup>, se requiere un profundo cambio de enfoque acerca de las transformaciones jurídicas que se producen por la irrupción de tecnologías que están modificando a los seres humanos y a sus relaciones con el entorno de manera radical. Desde nuestra óptica, el derecho en general, y el derecho administrativo en particular, deben impulsar mutaciones sobre la base de considerar cuatro grandes aspectos vinculados con la era digital y con el desarrollo exponencial de la inteligencia artificial.

---

<sup>95</sup> A partir de este principio, se busca poner en concordia, evitar discordancias y contradicciones dentro de sistemas o conceptos que deben concurrir al mismo fin, y que se encuentra previsto expresamente en el art 7.2° anexo a (e) de la Ley de Plan de Modernización de la Administración Pública de la CABA (Ley N° 3.304, Texto Consolidado por Ley N° 5.666).

<sup>96</sup> En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, este principio se encuentra presente en las siguientes normas: Art. 4.4° Anexo A, art. 6.2° Anexo A del Plan de Modernización de la Administración Pública. Ley N° 3.304 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666); Decreto 518/2013 (Firma digital), considerando 4; Decreto 398/2013 (Firma digital), considerando 5; Decreto N° 1181/2008, considerando 3 y su modificación Decreto N° 124/14; Decreto N° 1181/08, considerando 3 y su modificación Decreto N° 124/2014; Resolución N° 575-SECLyT/14, considerando 4; Resolución N° 130-SECLyT/14, considerando 2; Decreto N° 2007/03, considerando 8; Resolución N° 118-SECLyT/16, considerando 12, entre otros.

<sup>97</sup> En la CABA, ver, entre otros, el art. 6.3° Anexo A Plan de Modernización de la Administración Pública. Ley N° 3.304 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666); Decreto 494/2011 Notificaciones Electrónicas, Considerando 11; Decreto N° 398/2013, Considerando 6.

<sup>98</sup> Ampliar en: BALBÍN, 2011, p. 41 y ss; CORVALÁN, 2016, p. 1-69; CORVALÁN, 2015, p. 45-71; DURÁN MARTÍNEZ, 2015, p. 39-62.

<sup>99</sup> El artículo 4° de la Convención sobre los derechos del niño, establece que los Estados Partes “...adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención”.

<sup>100</sup> Por ejemplo, el artículo 8° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a un recurso “efectivo” ante los tribunales nacionales competentes. En consonancia, el artículo 6° de la Convención Internacional Sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (aprobada por Ley N° 17.722) habla de “recursos efectivos”. Asimismo, el artículo 11, apartado 1 del Pacto internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece que los Estados Partes: “...tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho”, aludiendo al derecho a un nivel de vida adecuado que incluye alimentación, vestido y vivienda “adecuados”.

En primer lugar, la digitalización de la Administración se produce por la utilización de nuevas tecnologías, desde la óptica de las personas y sus derechos.<sup>101</sup> El desafío principal es asegurar que la ciudadanía en su conjunto acceda a todos los servicios que proporcionan los Gobiernos a través de la implementación de las TIC (DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS E SOCIALES, 2012, p.65). Ya no se trata solamente de asegurar la vigencia de los principios clásicos (legalidad, transparencia, proporcionalidad, etc.)<sup>102</sup>, o de analizar la reconfiguración y transformación de ciertas nociones o postulados que adquieren otra dinámica a partir del desarrollo de las TIC (por ejemplo, como acontece con los principios de cooperación, colaboración, coordinación, progresividad, igualdad y adaptación<sup>103</sup>).

En segundo lugar, no se trata sólo de adaptar los procedimientos clásicos a la tecnología, como *si* se tratara de sustituir una máquina de escribir por un ordenador básico en las oficinas estatales. Tampoco resulta plausible continuar desarrollando o intentar adecuar un concepto que se adaptó en Europa esencialmente ajeno a la transformación digital de los últimos años (la llamada “buena Administración”). La tarea que nos espera es similar o mucho más disruptiva que la que tuvieron que atravesar las sociedades con el surgimiento de la electricidad y la cadena de montaje a fines del siglo XIX y XX. El cambio radical que atravesamos altera sustancialmente las relaciones y sistemas intra-Administración (relaciones interorgánicas e interadministrativas) y las vinculaciones e interacciones entre los ciudadanos y la Administración. Así como la escritura y los procesos escritos moldearon organizaciones y procedimientos, la era digital y las TIC transforman estas interacciones tornando obsoletos o inaplicables muchos de los principios y reglas que se justificaban ante la existencia de un sistema sustentado en el papel y en las imprentas.

En tercero lugar, y como consecuencia de lo anterior, la organización administrativa, y sus categorías clásicas como la jerarquía, avocación, concentración, descentralización, desconcentración, etc., al igual que los procedimientos, se concibieron bajo una concepción del espacio y tiempo radicalmente diferente. Actualmente, asistimos a un auténtico universo de inmediatos, ya que el tiempo secuencial o cronológico comienza a diluirse.

---

<sup>101</sup> Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (s.d., p. 4).

<sup>102</sup> Véase: CASSAGNE, 2015b; CASSAGNE, 2015a, p. 167-224.

<sup>103</sup> Véase especialmente: CIDH, 2013, p. 15.

Algo similar ocurre con el espacio, puesto que en muchos casos es irrelevante un lugar físico concreto (BALANDER, 2012, p. 159-160) o hablar de presencia y ausencia en los mismos términos que en otras épocas (LUHMANN, 2007, p. 909). Si se consagra un sistema digital para vincular a la Administración con los ciudadanos, como regla no es plausible hablar de una desconcentración física territorial o espacial en donde se producen desplazamientos de infraestructura y de recursos humanos. Una mutación similar se da con las respuestas e interacciones a través de las redes sociales y la teoría del órgano.

Es decir, en forma creciente se va consolidando un paradigma que no necesariamente involucra una oficina o una mesa de entradas que debe abrirse, sino que la relación ciudadanos-Administración se entrelaza a la luz del concepto de portal único digital o por la denominada “ventanilla única digital”.<sup>104</sup> Es un fenómeno que en Argentina se agrupa bajo la denominación de “enfoque de gobierno integrado” en donde los servicios digitales “van” hacia el ordenador o hacia el dispositivo móvil de los ciudadanos.<sup>105</sup> Por eso es tan importante reconocer el derecho fundamental a relacionarse digitalmente con la Administración. En este aspecto, es útil destacar un ejemplo bastante reciente y novedoso que se da en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La reciente sanción de la Ley Nº 5.629 constituye un hito en relación a una de las TIC más usadas por los ciudadanos: nos referimos a las redes sociales. A través de esta norma, el legislador local crea el Sistema de Transparencia, Publicación e Información Comunal, por el cual pretende facilitar la participación de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones y en el control de los asuntos públicos (artículo 2º). En dicho sentido, se prevé expresamente que el Régimen de Publicación e Información Comunal está constituido por la página web<sup>106</sup> y las redes sociales de la Comuna. De este

---

<sup>104</sup> Esto no quiere decir que muchas oficinas tengan que desaparecer. El enfoque que aquí se propone no es binario, sino que se plantea una complementariedad anclada en la simplificación y en la facilitación (ambos postulados que se derivan de los nuevos principios cardinales que rigen a la Administración Pública: optimización y maximización. Ampliar en: CORVALÁN, 2017, p. 621 y ss.

<sup>105</sup> Sobre todas estas cuestiones, véase: CORVALÁN, 2017, p. 621 y ss.

<sup>106</sup> En dicho contexto, el artículo 8º de la Ley Nº 5.629 establece que: “La Comuna deberá tener una página web configurada con el dominio comuna X.gob.ar, siendo X el número de la Comuna correspondiente, que será administrada exclusivamente por la Junta Comunal. a) El registro del dominio deberá ser efectuado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la renovación del dominio estará a cargo de éste. b) El diseño y el

modo, legalmente se obliga a la autoridad pública comunal a crear cuentas en las principales redes sociales y, si ya se usaban, obliga a mantenerlas (artículo 16). Incluso, se exige que la información proporcionada a través de la página web de la comuna, se adapte a las redes sociales y se difunda a través de ellas (artículo 17).<sup>107</sup>

## **6. La transformación sobre la transformación: el desarrollo de la inteligencia artificial**

A los tres aspectos que hemos tratado en el punto anterior, se agrega un cuarto y último que es, sin dudas, el más disruptivo de todos. De acuerdo a lo expuesto, coincidimos con la postura del Parlamento Europeo respecto a que la humanidad se encuentra a las puertas de una era en la que los robots, bots, andróides y otras formas de inteligencia artificial, cada vez más sofisticadas, parecen ser el motor que desencadenará una nueva revolución industrial que probablemente afecte a todos los estratos de la sociedad<sup>108</sup>.

El concepto o noción de inteligencia artificial es infrecuente en el ámbito jurídico, y por eso es importante desarrollar, brevemente, cómo es que puede hablarse de una “inteligencia artificial” proveniente de potentes ordenadores.

Para ello, es preciso aproximarnos a lo que entendemos por inteligencia humana. Esencialmente, los seres humanos poseemos capacidades<sup>109</sup> o cualidades<sup>110</sup> cognitivas relativamente autónomas que suelen clasificarse en “perfiles de inteligencia” o “inteligencias múltiples”.<sup>111</sup> Ellas son la inteligencia social, inteligencia lingüística (o musical), inteligencia lógico-matemática, inteligencia interpersonal e intrapersonal o

---

mantenimiento de la Página Web estará a cargo de cada Junta Comunal, siempre respetando el cumplimiento de esta Ley”.

<sup>107</sup> Además, el artículo 19 establece las siguientes prohibiciones: “En ningún caso los contenidos, información y todo lo que emane de la Junta Comunal y del Consejo Consultivo, al publicarse en las plataformas virtuales creadas en la presente ley, podrá ser difundido a título personal, ni podrán vincularse a esos contenidos fotos particulares de ningún comunero, salvo en el caso de que se retrate la integración de la Junta Comunal en su totalidad o se trate de evento realizado por la comuna”.

<sup>108</sup> Resolución del Parlamento Europeo (2017).

<sup>109</sup> Ver: GARDNER, 2010. p. 115.

<sup>110</sup> Ver: KAYSER, 2003, p. XXIII.

<sup>111</sup> Ver: GARDNER, 2013, p. 17 y Fondo de Cultura Económica (1987).

emocional<sup>112</sup>, inteligencia fluida<sup>113</sup>, entre otras.<sup>114</sup> Entre los distintos aspectos del concepto “inteligencia”, el elemento común es la capacidad de procesar información para resolver problema.<sup>115</sup> Básicamente, nuestro cerebro controla la capacidad para procesar la información (BENÍTEZ et al., 2013, p.14) proveniente del entorno y de nuestro propio cuerpo<sup>116</sup>, que utiliza para evaluar y elegir futuros cursos de acción. Aquí entra en escena el proceso de toma de decisiones<sup>117</sup> y la evaluación, que consiste en seleccionar, recortar y organizar la información disponible.<sup>118</sup>

Una vez clarificado esto, podemos decir que, a partir de la inteligencia humana, se han desarrollado múltiples y diversas innovaciones tecnológicas, y la que aquí nos ocupa tiene que ver con el procesamiento de la información para resolver problemas y tomar decisiones a partir de los llamados algoritmos inteligentes. La inteligencia artificial se sustenta en algoritmos inteligentes<sup>119</sup> o en algoritmos de aprendizaje que, entre muchos otros fines, se utilizan para identificar tendencias económicas o recomendaciones personalizadas.<sup>120</sup> Un algoritmo puede ser definido como un conjunto preciso de instrucciones (DEUTSCH; EKERT, 2012, p.79) o reglas (BENÍTEZ et

---

<sup>112</sup> Ver: BACHRACH, 2015, p. 395-396.

<sup>113</sup> Ver: MANES; NIRO, 2017, p. 115.

<sup>114</sup> Ampliar: en GARDNER, 2010, p. 62 y ss.

<sup>115</sup> Howard Gardner concibe a la inteligencia como un “...potencial biopsicológico para procesar la información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura” (el destacado me pertenece). Y luego el mismo autor afirma que: “Las inteligencias son potenciales neurales que se activan o no en función de los valores de una cultura determinada, de las oportunidades disponibles en esa cultura y de las decisiones tomadas por cada persona y/o su familia, sus enseñantes y otras personas” (GARDNER, 2010, p. 52-53). El director de ingeniería de Google, Ray Kurzweil, define la inteligencia como la “...capacidad para resolver problemas con recursos limitados, incluyendo limitaciones de tiempo” (KURZWEIL, 2012, p. 339). Manes y Niro aluden a la inteligencia fluida como el conjunto de recursos con los que cuenta un individuo para adaptarse al medio o la “...capacidad para resolver problemas nuevos descubriendo las relaciones que existen entre las cosas e independientemente del conocimiento adquirido a lo largo de la vida” (MANES; NIRO, 2017, p. 114-115).

<sup>116</sup> Desde un punto de vista biológico, el ADN es un portador esencial de la información genética (GERARD; GERALD, 2015, p. 354).

<sup>117</sup> Sobre las cuestiones acerca del proceso de toma de decisiones en las personas, véase: KAHNEMAN, 2012, p. 569-590.

<sup>118</sup> Ampliar en: MANES; NIRO, 2016, p. 269-270, 274-275 y 301, y los mismos autores en MANES; NIRO, 2017, p. 130.

<sup>119</sup> Ampliar en: DOMINGOS, 2015. p. 1 y ss.; HARARI, 2016, p. 99-107; BOSTROM, 2016, p. 29, y KURZWEIL, 2012, p. 302.

<sup>120</sup> Ampliar en: PALMA MÉNDEZ; MARÍN MORALES, 2011, p. 683; y ABU-MOSTAFA, 2013, p. 50-53.

al., 2013, p.14), o como una serie metódica de pasos que puede utilizarse para hacer cálculos, resolver problemas y tomar decisiones.

Los sistemas de inteligencia artificial utilizan algoritmos y diversas técnicas para procesar la información y resolver problemas o tomar decisiones que antes sólo podían ser realizadas por nuestros cerebros. A fin de cuentas, así como el cerebro extrae, selecciona, recorta y organiza la información disponible para tomar decisiones, la inteligencia artificial hace lo mismo, pero con otros métodos y a otra velocidad.<sup>121</sup>

Sin embargo, es importante aclarar dos cuestiones que intuitivamente se suelen pensar cuando se analiza hasta qué punto los robots o las computadoras pueden ser “inteligentes”. En primer lugar, se le quita mérito a la inteligencia artificial porque se sostiene que resulta imposible reproducir el cerebro humano en máquinas, dada su complejidad y la ausencia de datos fiables que permitan determinar a ciencia cierta su funcionamiento integral. Si bien esto último es correcto, lo cierto es que esta objeción soslaya el hecho de que la inteligencia artificial no tiene que parecerse al cerebro humano para realizar exitosamente ciertas actividades que sólo podían atribuirse a la inteligencia humana. Además, es importante tener en cuenta que el desarrollo de la inteligencia artificial no consiste –al menos exclusivamente– en imitar o copiar el cerebro humano. La misma utiliza diversos métodos para procesar la información y resolver problemas o tomar decisiones, del mismo modo en que los ingenieros en aviación no imitaron o copiaron el método y o las técnicas de aprendizaje de los pájaros para construir los aviones modernos.

En segundo lugar, muchos avances tecnológicos en donde está presente la inteligencia artificial se naturalizan. Si una máquina inteligente comienza a realizar determinadas actividades en las que iguala o mejora la capacidad de procesamiento de información de un cerebro humano, muchas veces se suele afirmar que eso es una cuestión de computación y que no es una verdadera “inteligencia”. Si el asistente de voz del iPhone, Siri de Apple, nos da respuestas inteligentes, solemos pensar que no es “tan” inteligente porque falla a menudo, o bien porque no es capaz de reconocer lo que expresamos, más allá de que en otros casos brinde respuestas eficientes en menos de un segundo. Lo importante aquí es comprender que, así como el cerebro extrae, selecciona, recorta y organiza la información disponible para

---

<sup>121</sup> Ampliar en: BOSTROM, 2012, p. 302.



tomar decisiones, la inteligencia artificial hace lo mismo, con otros métodos y a otra velocidad.

Ahora bien, los sistemas de inteligencia artificial cumplen un rol cada vez más determinante en virtud de la explosión de información y de datos en la que estamos inmersos. La inteligencia artificial resulta esencial porque optimiza el proceso de extracción útil de información o de los datos. La información es conocimiento en la medida en que las actividades inteligentes puedan encontrar patrones relevantes. Y aquí llegamos a un aspecto muy importante que ilustramos con un ejemplo. Google no necesita saber cuál es la estructura gramatical de los diferentes idiomas para realizar traducciones medianamente razonables, que al menos suponen una comprensión básica de información escrita en otra lengua, sino que aprende de los patrones que extrae de la información y los datos. En conclusión, hay varios caminos no excluyentes entre sí por los cuales la inteligencia artificial iguala, mejora, potencia y/o maximiza los resultados de muchas actividades humanas inteligentes, a través de la optimización continua y exponencial del procesamiento de información.

Así, a raíz de los avances exponenciales de esta tecnología, las organizaciones privadas e, incipientemente las organizaciones públicas, están mutando considerablemente. Es decir, estamos en una suerte de transformación profunda sobre otra transformación que había comenzado a expandirse a partir de las nociones de Gobierno abierto y de Gobierno electrónico o digital. La inteligencia artificial, en gran medida, vuelve a transformar los retos, desafíos y oportunidades acerca de esas categorías.<sup>122</sup> Veamos esto en algunos aspectos concretos.

Las Administraciones públicas podrán utilizar sistemas de inteligencia artificial para que los trámites o servicios del Estado puedan ser brindados a través de un asistente digital de voz, del modo en que funciona Siri de Apple (también podrían hacerlo a través de chatbots<sup>123</sup>). De hecho, si usted tiene un iPhone y habilita la función de Siri, pruebe en llamar al 911 con sólo decir que lo llame, y el asistente lo hará. Incluso, con esta tecnología, resulta

---

<sup>122</sup> Véase: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007. Véase asimismo, considerando 6 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016.

<sup>123</sup> “Un chatbot es un agente de conversación que interactúa con los usuarios En un determinado dominio o en un determinado tema con lenguaje natural”. Vease: HUANG; ZHOU; YANG, 2007, p. 423-428.

mucho más sencillo garantizar la centralidad del usuario a través del portal único o digital.

Pero además, el uso de la inteligencia artificial podrá optimizar el flujo de datos y de información a disposición de las Administraciones y resolver cuestiones que antes requerían múltiples pasos, procedimientos y fases. O que, incluso, ni siquiera podían resolverse. Una inteligencia artificial bien entrenada, con acceso al flujo informativo, simplifica y facilita exponencialmente las actividades de una organización y puede obtener resultados que serían imposibles de lograr con los cerebros humanos. Por ejemplo, a partir de la digitalización de las historias clínicas de los pacientes, un sistema de inteligencia artificial podría garantizarles a ellos y a las autoridades sanitarias, un seguimiento y acceso a los datos sanitarios, optimizando exponencialmente la atención médica y permitiendo a los ciudadanos acceder a esa información a partir de un asistente digital. No podemos ampliar mucho más aquí estas cuestiones, que presentaremos en una investigación en curso.

Sin embargo, estas breves muestras, transformarán radicalmente la organización, los procedimientos y los pasos que hoy se dan en el ámbito público. Esto podría multiplicarse en relación a la gran mayoría de los servicios que brinda la Administración. Por ejemplo, hacer denuncias o reclamos a partir de asistentes digitales con los cuales sea perfectamente posible interactuar por voz o bien, que el Estado habilite una tecnología similar a un chat en la cual se procesen los datos y la información de una manera tan eficiente que el ciudadano no tenga que recorrer un sinnúmero de páginas web para intentar encontrar la información exacta que necesita, en un mundo digital que cada día crece de forma exponencial. Si se sostiene que esto es de difícil o imposible aplicación, creemos que ello en gran medida se debe a la incompreensión de esta innovación tecnológica. El gasto que hoy en día hace el Estado para prestar servicios de manera clásica (edificios, mesas de atención, limpieza de oficinas, papel, etc.) supera ampliamente al que podrá demandar ciertos sistemas de inteligencia artificial, del mismo modo que resulta mucho menos costoso relacionarse con el ciudadano a partir de redes sociales. Por estas y muchas otras razones, el acceso a la inteligencia artificial será uno de los derechos más importantes de los próximos años.

Ahora bien, en el corto plazo también existen múltiples desafíos para asegurar la compatibilidad del desarrollo de la inteligencia artificial con el derecho doméstico de los Estados y con el derecho internacional vigente. Se

usan algoritmos inteligentes para captar todos nuestros datos, para recomendarnos qué buscar, a dónde ir, qué hacer, cómo llegar más rápido a un determinado lugar, para diagnosticar enfermedades, para prevenirlas, etc. Y la primera paradoja se advierte por el hecho de que la inteligencia artificial no puede ofrecer una explicación detallada acerca de cómo se llega a un determinado resultado. Es decir, en principio no puede establecerse cómo el algoritmo evalúa y pondera los datos y la información que procesa, lo que genera el fenómeno llamado “caja negra”.<sup>124</sup>

Podríamos hacer una larga lista de las oportunidades, retos, desafíos y riesgos que surgen a partir del crecimiento exponencial de esta tecnología, aunque a nuestro juicio, en lo que interesa al derecho público, en el corto plazo se deberán enfocar todos los esfuerzos hacia el cumplimiento de dos grandes objetivos, los que consisten en: por un lado, aprovechar los sistemas de inteligencia artificial para potenciar la efectividad de los derechos; y, por otro, al mismo tiempo, impulsar un marco normativo regulatorio vinculado a su desarrollo, que puede asemejarse al fenómeno que se dio a partir del surgimiento de las TIC en el ámbito de la ONU.<sup>125</sup>

Sin perjuicio de los dos objetivos delimitados precedentemente, a nuestro entender, el desafío más complejo e indispensable de los próximos años consiste en hacer compatible la inteligencia artificial con los derechos humanos, más aún si tenemos en cuenta la configuración incipiente de dos escenarios: 1) cómo garantizar la intervención humana frente a las decisiones o predicciones de algoritmos inteligentes; 2) cuánta intervención del ser humano resulta necesaria para que el resultado del procesamiento de información y de los datos sea legítimo, respetuoso y promotor de la

---

<sup>124</sup> Se llama sistema de “caja negra” a la herramienta computacional en la que uno entiende los datos ingresados y los resultados, pero no entiende el procedimiento subyacente. Aquí el código es inescrutable porque el programa “evoluciona” y los humanos no pueden entender el proceso que siguió la programación para lograr una solución determinada. Véase: BARRAT, 2014, p. 92.

<sup>125</sup> Por ejemplo, desde la UNESCO se incentiva a la creación de un entorno legislativo propicio en el ámbito de las TIC. En la misma línea, la ONU sostiene que hay que apoyar el desarrollo de las tecnologías, la investigación e innovación nacional, garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos. Además, los Estados se deben abstener de utilizar la tecnología de la información y las comunicaciones en contravención del derecho internacional. Véase Asamblea General, resolución Nº A/71/307, 05/08/2016, considerando 8, p. 4; Asamblea General, resolución Nº A/RES/70/1, 21/10/2015, considerando 9.b, p. 23 y Asamblea General, resolución Nº A/RES/71/101 A-B, 23/12/2016, considerando 4, p. 4.

efectividad de los derechos de las personas. En este último aspecto, no debe perderse de vista que los expertos en protección de datos están reflexionando acerca de la intervención humana en relación con los algoritmos (RODOTÁ, 2014, p.302). Y mucho más aún, si reparamos en que las autoridades públicas usarán sistemas de inteligencia artificial.<sup>126</sup>

## 7. Conclusión

Estamos atravesando una revolución sin precedentes, lo que en gran medida explica lo difícil que será adaptar las organizaciones burocráticas a semejante transformación. Desde nuestra perspectiva, debemos acelerar la transición a partir de tres grandes categorías: alfabetización digital, cultura digital y preparación tecnológica.

En Latinoamérica en general, y en Argentina en particular, existen múltiples diferencias entre las personas, los distritos y las áreas vulnerables. No se puede tratar del mismo modo a los ciudadanos que están conectados a Internet y a los que no (aquí nos referimos a la reducción de la brecha digital). Y tampoco todas las Administraciones son simétricas en cuanto a infraestructura y desarrollo. Sin embargo, esto no impide que el Estado avance sobre varios frentes al mismo tiempo y acelere la transición para adaptarse a esta nueva revolución de espacio y de tiempo.

De lo contrario, cuanto más tiempo se tarde, es el ciudadano el que “pierde”. Por ejemplo, los múltiples problemas de Internet y las redes sociales (todas las cuestiones vinculadas al cibercrimen y a la privacidad) hace tiempo afectan a muchas personas que están conectadas, sin importar si viven en distintas provincias argentinas (Formosa, Tierra del Fuego, etc.), en Brasil, en Francia o en Italia. Algo similar ocurre con la implementación del expediente electrónico o digital.

Cuando las Administraciones ahorran días en traslados físicos, y en diversos aspectos en relación al papel, el tiempo que se “gana” es el mismo para un ciudadano de una provincia del sur de Argentina (como Neuquén), respecto de otra del norte (como Salta). Y esto también es aplicable a los beneficios sobre las personas vulnerables, como puede ser el hecho de que la Administración Pública o en el ámbito judicial, se implemente un sistema de inteligencia artificial para asegurar que las personas con discapacidad visual puedan utilizar asistentes de voz para realizar diversos trámites (como

---

<sup>126</sup> Ampliar en: CORVALÁN, 2017.

podría ocurrir con una tecnología similar a los asistentes de voz que tiene *Apple* en sus *iPhone* u otros similares). Aquí es muy importante enfatizar en un aspecto. El hecho de que ciertas tecnologías estén muy lejos de las posibilidades de un distrito o de ciertas Administración públicas, ello no impide que se puedan implementar a bajo costo. Por ejemplo, un intendente o jefe comunal, puede establecer un vínculo con el ciudadano en vivo, a partir del uso de una red social como podría ser *Facebook Live*. Y esta interacción es de costo bajísimo, al lado de otros gastos corrientes que se vinculan con impresiones, fotocopias, traslados (nafta, autos, riesgos de choque, etc.). Con esto no se pretende afirmar que hay que eliminar el contacto cara a cara. Por el contrario, se trata de abrir canales (enfoque multicanal) para que el ciudadano pueda *acceder* a todos los servicios que proporcionan los gobiernos a través de la implementación de las TIC.

Por estas y otras razones, hay que cambiar el enfoque. Si bien no es sencillo que las burocracias se adapten a una nueva revolución industrial, la clave viene dada por una reconfiguración de la Administración Pública a partir del concepto de innovación inclusiva y del impulso de nuevas tecnologías desde la óptica de las personas y sus derechos.<sup>127</sup> Se trata de transformar Gobiernos y Administraciones para hacerlos digitales e inteligentes a partir de un desarrollo tecnológico inclusivo.

## 8. Referencias

ABU-MOSTAFA, Yaser. Técnicas de aprendizaje automático. **Investigación y Ciencia**, Barcelona, 2013, abril, p. 50-53.

BACHRACH, Estanislao. **En cambio**. 5. ed. Buenos Aires: Sudamericana, 2015. p. 395-396.

BALANDIER, Georges. **El desorden, La teoría del caos y las ciencias sociales**. Buenos Aires: Gedisa, 2012.

BALBÍN, Carlos. **Tratado de derecho administrativo**. T. 1. Buenos Aires: La Ley, 2011.

BARRAT, James. **Nuestra invención final**. México: Paidós, 2014.

---

<sup>127</sup> En gran medida, el punto de partida para que esto ocurra se vincula con la implementación del Decreto 436/16, por el que se aprobó el Plan de Modernización del Estado Nacional.

BENÍTEZ, Raúl; ESCUDERO, Gerard; KANAAN, Samir; MASIP RODÓ, DAVID. **Inteligencia artificial avanzada**. Barcelona: UOC, 2013. p. 14.

BITENCOURT NETO, Eurico. Transformações do Estado e a Administração Pública no século XXI. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, vol. 4, n. 1, p. 207-225, jan./abr. 2017. DOI: 10.5380/rinc.v4i1.49773.

BITENCOURT, Caroline Müller; BEBER, Augusto Carlos de Menezes. O controle social a partir do modelo da gestão pública compartilhada: da insuficiência da representação parlamentar à atuação dos conselhos populares como espaços públicos de interação comunicativa. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 6, n. 2, p. 232-253, jul./dez. 2015. doi: 10.7213/rev.dir.econ.socioambienta.06.002.AO09.

BITENCOURT, Caroline Müller; PASE, Eduarda Simonetti. A necessária relação entre democracia e controle social: discutindo os possíveis reflexos de uma democracia “não amadurecida” na efetivação do controle social da administração pública. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, vol. 2, n. 1, p. 293-311, jan./abr. 2015. DOI: 10.5380/rinc.v2i1.436.

BLASCO DÍAZ, José Luis. El sentido de la transparencia administrativa y su concreción legislativa. En: GARCÍA MACHO, Ricardo (Coord.). **Derecho administrativo de la información y administración transparente**. Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2010.

BOSTROM, Nick. **Superinteligencia**. 2. ed. España: Tell, 2016.

BUTELER, Alfonso. La transparencia como política pública contra la corrupción: aportes sobre la regulación de derecho de acceso a la información pública. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Curitiba, v. 14, n. 58, p. 61-106, out./dez. 2014.

CALVET, Louis-Jean. **Historia de la escritura**. Buenos Aires: Paidós, 2008.

CARMONA GARIAS, Silvia. Nuevas tendencias en la participación ciudadana en España: ¿socializando la gestión pública o socializando la responsabilidad política? **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 16, n. 66, p. 29-60, out./dez. 2016. DOI: 10.21056/aec.v16i66.362.

CASSAGNE, Juan Carlos. El nuevo constitucionalismo y las bases del orden jurídico. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, vol. 2, n. 1, p. 167-224, jan./abr. 2015a. DOI: 10.5380/rinc.v2i1.43660.

CASSAGNE, Juan Carlos. **Los grandes principios del derecho público**. Buenos Aires: La Ley, 2015b.

CORREIA, José Manuel Sérvulo. Os grandes traços do direito administrativo no século XXI. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 16, n. 63, p. 45-66, jan./mar. 2016.

CORVALÁN, Juan Gustavo. **Derecho Administrativo en transición**. Buenos Aires: Astrea, 2016.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Hacia una Administración Digital, **Temas de Derecho Administrativo**, Erreius, Buenos Aires, 2017, p. 621 y ss.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Inteligencia Artificial y derechos humanos (Parte I), **Diario DPI Cuántico, Diario Constitucional y Derechos Humanos**, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2017, nro. 156, 03.07.2017. Disponible: <[http://dpicuantico.com/area\\_diario/doctrina-en-dos-paginas-diario-constitucional-y-derechos-humanos-nro-156-03-07-2017/](http://dpicuantico.com/area_diario/doctrina-en-dos-paginas-diario-constitucional-y-derechos-humanos-nro-156-03-07-2017/)>.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Origen, evolución y concepto de servicio público. **Revista de Derecho Administrativo**, Buenos Aires, año 2008, nro. 64, p. 367-410.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Soberanía y Estado Constitucional. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 15, n. 62, p. 45-71, out./dez. 2015.

DEUTSCH, David; EKERT, Artur. Más allá del horizonte cuántico. **Investigación y Ciencia**, Barcelona, 2012.

DOMINGOS, Pedro. **The master algorithm: how the quest for the ultimate learning machine will remake our world**. New York: Basic Books, 2015.

DURÁN MARTÍNEZ, Augusto. Estado Constitucional de Derecho y servicios públicos. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 15, n. 60, p. 39-62, abr./jun. 2015.

FERREIRA, Alexsandro Fonseca; MAZZEI, Marcelo Rodrigues; GERAIGE NETO, Zaiden. O direito coletivo de acesso à informação pública: um estudo comparado entre a legislação brasileira e a colombiana. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 13, n. 53, p. 177-194, jul./set. 2013.

Fondo de Cultura Económica. **Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples**. México, 1987.

GABARDO, Emerson. O princípio da supremacia do interesse público sobre o interesse privado como fundamento do Direito Administrativo Social. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, vol. 4, n. 2, p. 95-130, maio/ago. 2017. DOI: 10.5380/rinc.v4i2.53437.

- GARDNER, Howard. **La inteligencia reformulada**. Madrid: Paidós, 2010.
- GARDNER, Howard. **Las cinco mentes del futuro**. Buenos Aires: Paidós, 2013.
- GERARD, Michael; GERALD, Gloria. **El libro de la biología**. Madrid: Ilus Books, 2015.
- GOÑI ZABALA, Juan José. **La tecnología**. Madrid: Díaz de Santo, 2012.
- HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reingeniería**. Barcelona: Editorial Norma, 1994.
- HARARI, Yuval Noah. **Homo Deus**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Debate, 2016.
- HARARI, Yuval. **De animales a Dioses**. Buenos Aires: Debate, 2016.
- HÖFFE, Otfried. **El proyecto político de la modernidad**. Traducción de Peter Storandt Diller. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2008.
- HUANG, Jizhou; ZHOU, Ming; YANG, Dan. Extracting Chatbot Knowledge from Online Discussion Forums. **International Joint Conference on Artificial Intelligence**, California, 2007, vol. 7, p. 423-428.
- KAHNEMAN, Daniel. **Pensar rápido, pensar despacio**. Barcelona: Debate, 2012.
- KAYSER, Daniel. **Diccionario de Ciencias Cognitivas**. 1. ed. Buenos Aires: Amorrortu, 2003.
- KURZWEIL, Ray. **La singularidad está cerca**. Berlín: Lola Books, 2012.
- LOVELESS, Avril; WILLIAMSON, Ben. **Nuevas identidades de aprendizaje en la era digital**. Madrid: Narcea, 2017.
- LUHMANN, Niklas. **La sociedad de la sociedad**. México: Herder, 2007.
- MANES, Facundo; NIRO, Mateo. **El cerebro argentino**. Buenos Aires: Planeta, 2016.
- MANES, Facundo; NIRO, Mateo. **Usar el cerebro**. Buenos Aires: Planeta, 2014.
- MARTINS, Ricardo Marcondes. Direito fundamental de acesso à informação. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 14, n. 56, p. 127-146, abr./jun. 2014.
- MARZUOLI, Carlo. La transparencia de la Administración y el derecho a la información de los ciudadanos en Italia. En: GARCÍA MACHO, Ricardo (Coord.).



**Derecho administrativo de la información y administración transparente.** Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2010.

MEILÁN GIL, José Luis. Una construcción jurídica de la buena administración. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 13, n. 54, p. 13-44, out./dez. 2013.

PALMA MÉNDEZ, José; MARÍN MORALES, Roque. **Inteligencia artificial.** Madrid: Mc Graw-Hill, 2011.

PÉREZ DE ARMIÑO, Karlos (Dir.). **Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo.** 2. ed. Barcelona: Icaria; y Bilbao: Hegoa, 2000, citado en GONZÁLEZ IGLESIAS, Miguel Ángel. Bueno Gobierno, Buena Administración y desarrollo económico, **Derecho Administrativo** –Revista de derecho administrativo nro. 61–, Buenos Aires, año 2007.

PERLINGEIRO, Ricardo. A codificação do direito à informação na América Latina. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 14, n. 56, p. 209-227, abr./jun. 2014.

PITSCHAS, Rainer. Derecho administrativo de la información. En: SCHMIDT – ASSMAN, Eberhard; PAREJO, Luciano; PITSCHAS, Rainer; BARNÉS, Javier. **Innovación y Reforma en el derecho administrativo.** 2. ed. Sevilla: Global Law Press, 2012.

PONCE SOLÉ, Juli. **Derecho Público y Buena Administración.** Jurisprudencia Argentina. Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2011. Cita online: 0003/015562.

PONCE SOLÉ, Juli. **Procedimiento administrativo, globalización y buena administración.** Valladolid: Lex Nova, 2001.

RODOTÁ, Stefano. **El derecho a tener derechos.** Madrid: Trotta, 2014.

RUFFERT, Matthias. De la europeización del derecho administrativo a la unión administrativa europea. En: VELASCO CABALLERO, Francisco; SCHNEIDER, Jens-Peter. **La unión administrativa europea.** Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2008.

SADÍN, Éric. **La humanidad aumentada.** Buenos Aires: Caja Negra, 2017.

SCHIAVI, Pablo. Información pública en clave de neoconstitucionalismo. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 14, n. 57, p. 13-45, jul./set. 2014.

SCHIAVI, Pablo. Régimen jurídico de la acción de acceso a la información pública en el Uruguay. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, vol. 2, n. 2, p. 137-168, maio/ago. 2015. DOI: 10.5380/rinc.v2i2.4451.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo; MELO, Juliane Andrea de Mendes Hey. O direito à participação popular como expressão do Estado Social e Democrático de Direito. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 17, n. 69, p. 127-147, jul./set. 2017. DOI: 10.21056/aec.v17i69.825.

SCHWAB, Klaus. **La Cuarta Revolución Industrial**. Barcelona: Debate, 2016.

SERRANO, Arturo; MARTÍNEZ, Evelio. **La brecha digital: Mitos y Realidades**. Baja California: Editorial UABC, 2003.

THOUROT, Patrick; KOSSI AMETEPE, Folly. **Big Data, opportunité ou menace pour l'assurance?** París: RB Édition, 2016.

VALIM, Rafael. El derecho fundamental de acceso a la información pública en el Derecho brasileño. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, vol. 3, n. 1, p. 169-181, jan./abr. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rinc.v3i1.4511>.