

Administración Pública Inteligente en Argentina: un estado de la cuestión*

“Intelligent Public Administration in Argentina:
the State of Affairs”

Juan Gustavo Corvalán**

El presente artículo tiene por objeto escribir el estado de la cuestión en Argentina de las tecnologías de la información y la comunicación –por sus siglas “TIC”– y su adopción por la Administración Pública nacional. En una primera parte se describe el contexto internacional en pos de destacar cómo Argentina recepta los estándares de *soft law*, particularmente de la Organización de las Naciones Unidas y la Organización de los Estados Americanos. Posteriormente, se brinda un panorama normativo de las TIC, y cómo Argentina se encuentra transitando hacia una “gobernanza digital”. Por último, se destacan los desafíos para transformar la Administración Pública por el impacto de la inteligencia artificial.

Palabras clave: TIC, Administración digital, derecho administrativo.

The purpose of this article is to display Argentina’s of Information and Communication Technologies - by its acronym “ICTs” - state of affairs and its reception by the National Public Administration. On the first part, the international context is described in order to highlight how Argentina receives *soft law* standards, particularly from the United Nations Organization and the Organization of American States. Thereafter, a regulatory overview of ICTs is provided, and a feature of how Argentina is moving towards “digital governance”. Finally, the challenges of transforming Public Administration generated by the impact of artificial intelligence are highlighted.

Keywords: ICTs, Digital Administration, administrative law.

RESUMEN / ABSTRACT

* Las ideas expuestas en la presente publicación han sido desarrolladas en mi artículo publicado en: 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, disponible en: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/direitoeconomico/article/view/19321> [consultado 10.01.2018]. Sin embargo, el presente solo pretende dar cuenta del estado de la cuestión en materia de TIC en Argentina y ser el disparador de algunas ideas sobre la aplicación de tecnologías por el Estado para hacer efectivos los derechos humanos. Recibido el 25 de octubre de 2017 y aceptado el 11 de marzo de 2018.

** Abogado (UBA) y Doctor en Ciencias Jurídicas (USAL). Profesor Adjunto (UBA). Fiscal General Adjunto en lo Contencioso Administrativo y Tributario en el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: juancorvalan@derecho.uba.ar

Introducción

El objetivo del presente artículo es analizar cómo las Tecnologías de la Información y de la Comunicación han sido receptadas por la Administración Pública argentina.

En concreto, pretendemos mostrar el estado de la cuestión respecto de la implementación de estas herramientas en la Administración Pública argentina. También, haremos hincapié en la normativa internacional y cómo esta influyó en la regulación local.

Ahora bien, ¿en dónde radica la importancia de la cuestión? Las TIC surgen del proceso de convergencia entre las soluciones informáticas (desde el ábaco hasta la computadora personal), las tecnologías de la información (desde la pintura mural hasta el televisor) y las tecnologías de la comunicación (desde las señales de humo hasta el teléfono celular)¹.

Por ello, actualmente nos encontramos transitando –según la Conferencia Económica para América Latina y el Caribe por sus siglas “CEPAL”– una revolución digital que ha cambiado la forma de relacionarse de los individuos, las empresas y las sociedades. La aceleración del ritmo de cambio técnico posibilita aumentos de productividad, más igualdad y un combate más eficaz del cambio climático, siempre que se combine con políticas estatales y estrategias empresariales que impulsen estos objetivos².

Asimismo, se sostiene que las TIC pueden contribuir a modificar positivamente la sociedad y por ello existe un gran debate en torno a crear posibilidad de acceso igualitario. En tal sentido, no puede perderse de vista que las TIC son, en sí mismas, un dinamizador clave de la globalización: el nivel y el ritmo de las corrientes mundiales en activos materiales e inmateriales se han incrementado de manera espectacular por la gran capacidad de conectar personas a las redes, atravesando fronteras geográficas, a bajo costo. Esta relación entre las TIC y la globalización hace que las TIC requiera de intervenciones críticas en las políticas de desarrollo y cambio social³. Pero no todo es positivo: la tecnología también modifica la sociedad y genera e impone nuevas reglas sociales, que pueden repercutir en las posibilidades de progreso de las personas e incluso pueden dificultarla. Es decir, las TIC –y el desarrollo tecnológico que conllevan– generan nuevas condiciones sociales que se suman a las desigualdades estructurales ya existentes (derivadas de condiciones de pobreza, desempleo, etc.) o bien producen nuevas formas de desigualdad, lo que en estos contextos se denomina “brecha digital”⁴.

¹ CEPAL 2003.

² CEPAL 2016.

³ DEL RÍO SÁNCHEZ 2009, 56.

⁴ La expresión “brecha digital” se refiere al desfase que existe entre personas, hogares, empresas y zonas geográficas de diferentes niveles socioeconómicos en lo que se refiere a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y al uso de Internet para una amplia variedad de actividades. También, las Naciones Unidas está dando

Frente a lo anterior, ¿el Estado debe implementar alguna política pública? La respuesta no puede ser más que afirmativa, ya que si el Estado no tomara ninguna medida para promover el acceso a ese tipo de tecnología básica no solo no se garantizaría una sociedad igualitaria, sino que directamente muchas personas –pertenecientes a los sectores más vulnerables de la población por su condición socioeconómica, cultural, etc.– quedarían excluidas ya que no podrían desarrollar competencias mínimas para un adecuado desempeño en este nuevo tipo de sociedad, lo que repercutirá en menos posibilidades de inserción en el mercado académico, laboral e incluso social. Por ejemplo, el uso de Internet en el hogar, da lugar a que no sea necesario desplazarse hacia la oficina, lo mismo que un establecimiento educativo que cuente con un buen equipamiento en términos de recursos, instalaciones y servicios básicos, las cuales son variables clave a la hora de profundizar en el análisis de las nuevas formas que asume la desigualdad educativa. De este modo, las TIC pueden repercutir negativamente en el ejercicio de otros derechos fundamentales⁵. Por tanto, no tomar medidas para mejorar la situación de quienes no tienen acceso puede generar el impacto negativo de profundizar la desigualdad existente en las sociedades actuales⁶, lo que es más grave en Latinoamérica cuyos países presentan rasgos de desigualdad estructural^{7,8}.

Ilustrado lo anterior con un ejemplo absurdo, si hoy una persona no sabe procesar texto usando Word o dato utilizando Excel, o bien si no sabe cómo gestionar su perfil profesional a través de LinkedIn, es decir, si no cuenta con cierto grado de alfabetización digital mínima, sus posibilidades de conseguir un trabajo digno se verán menguadas. Y aunque esto no nos parezca un problema tan cercano a quienes contamos con cierto nivel educativo medio, las tasas de alfabetismo digital arrojan resultados que dan cuenta de una profunda inequidad en la región. Así, según las conclusiones que surgen del estudio “Inclusión digital en América Latina y el Caribe”, en la región hay

cuenta del concepto de “brecha digital entre los géneros”. Este se refiere a la diferencia medible entre las mujeres y los hombres en cuanto al acceso a las TIC, su utilización y la capacidad de influir en esas tecnologías, contribuir a ellas y recibir sus beneficios (*vid.*, Resolución N° 35/9 de la Asamblea General “Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet: medios de cerrar la brecha digital entre los géneros desde una perspectiva de derechos humanos” A/HRC/35/9 (5 de mayo de 2017), considerando 3, disponible en: <https://undocs.org/sp/A/HRC/35/9>).

⁵ Incluso hay quienes actualmente sostienen que se trata de un derecho humano autónomo de cuarta generación que comprende los siguientes derechos: derecho a la información, a la comunicación, derecho al ciberespacio y derecho al conocimiento, DEL RIO SÁNCHEZ 2009. En mi opinión, entiendo que el acceso a las TIC adecua más a un derecho implícito (necesario para el ejercicio), de entre otros derechos, del derecho a peticionar a las autoridades, a la educación, al trabajo, etc.

⁶ Sobre esto puede verse el trabajo de DE LA SELVA 2015.

⁷ SABA 2004.

⁸ La noción de igualdad en este caso responde a la idea de no sometimiento, es decir, a una idea de igualdad que se dirige a revertir prácticas sociales de exclusión y perpetuación de situaciones de inferioridad, similar a lo que la Corte Suprema argentina denomina “no perpetuación de la inferioridad” SABA 2004, pp. 28-29.

363 millones de personas, un 57% del total, que no utilizan internet pese a tener cobertura para ello, frente al 33% –207 millones– que sí lo hacen⁹.

Entendido de este modo, el acceso a las TIC resultaría un derecho humano básico a la hora de acceder al conocimiento en un mundo globalizado y así lo ha entendido, cuanto menos, la legislación argentina. Y por ello, es que también podemos afirmar que las TIC le presentan un nuevo desafío al Estado¹⁰: cómo evitar que se amplíe la desigualdad existente y por ende, cómo brindar posibilidades igualitarias de progreso en sociedades que poseen entornos cada vez más complejos y más tecnológicos¹¹.

Aunque también las TIC plantean otras cuestiones que pueden resultar importantes para mejorar la calidad de gestión estatal, tales como: ¿de qué manera el Estado puede aprovechar esos conocimientos para mejorar la eficiencia en la gestión? ¿Es posible que se convierta en una herramienta apta para optimizar la distribución de las prestaciones relativas a derechos fundamentales sociales? ¿Cómo las TIC pueden constituirse en una herramienta que permita distribuir de manera óptima recursos escasos entre quienes más lo necesitan? Si bien estos planteamientos requieren integrar otros conceptos a las TIC tales como las denominadas tecnologías disruptivas y entre ellas a la Inteligencia Artificial.

Por último, el uso de Internet facilita o maximiza ciertos derechos contenidos en las constituciones modernas, por ej., el derecho a la educación, a la información pública o bien a la clásica libertad de expresión y, además, garantiza los principios de transparencia, participación contenidos en las constituciones modernas, v.gr. la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

En este contexto que hemos descripto de creciente complejidad¹² la relación entre las TIC y el Estado, en nuestro criterio, se enfrenta a dos grandes cuestiones:

⁹ GSMA 2016.

¹⁰ Esta es por ejemplo la respuesta de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que ha sostenido que los Estados deben tomar acciones para “ampliar el acceso y cerrar la ‘brecha digital’”. CIDH 2013.

¹¹ Para un estado de la cuestión en América Latina puede consultarse el informe de la CEPAL 2016. El informe en términos generales da cuenta de un sesgo recesivo, de desigualdad y crisis ambiental en América Latina. Asimismo, el informe señala que las trayectorias tecnológicas son inseparables del empleo y la producción. En otro orden de cosas, entre las soluciones que se proponen como aptas para acortar la brecha se sostiene que el Estado debe proveer financiamiento y apoyo para la promoción del uso de las TIC y el aprendizaje en las escuelas, promover la innovación tecnológica y las *stars-up* y promover el contenido localmente relevante a través de los servicios de gobierno electrónico. GSMA Association 2016, 5.

¹² Los sistemas complejos se caracterizan fundamentalmente porque su comportamiento es imprevisible, ya que se enfrentan a procesos de constante cambio que implican la adaptación, por lo tanto, los sistemas evolucionan conjuntamente con su medio ambiente. Aunque, hasta el momento, no existe una definición precisa y absolutamente aceptada de lo que es un sistema complejo, diferentes definiciones concuerdan con algunas peculiaridades comunes. Por ejemplo, en un primer término, por lo general se dice que está compuesto por una gran cantidad de elementos relativamente idénticos, como es el caso del número de células en un organismo, o la canti-

1.- Con la necesidad de reconfigurar sus estructuras orgánicas y los procedimientos administrativos y cómo interactuar con el administrado en esos nuevos esquemas. Este desafío, como veremos luego, es el que se encuentra atravesando actualmente el Estado argentino y de él nos ocuparemos en el presente trabajo.

2.- Cómo asegurar que el uso de las nuevas tecnologías no produzcan un efecto social negativo cuando sean utilizadas por el Estado (por ejemplo, porque dificultan el derecho a peticionar del administrado al Estado en lugar de facilitararlo).

El primero de los desafíos ya ha sido receptado por el legislador argentino a partir del año 2015 pero, al ser aún muy incipiente el proceso, no se cuenta con datos estadísticos acerca de si efectivamente se ha mejorado o no el proceso administrativo.

Así, en esta primera etapa, se está tratando de "adaptar" el Gobierno y la Administración al expediente digital, lo que obviamente en la práctica implicó repensar algunos derechos e incluso reconocer nuevos¹³. Dicho de otro modo, la implementación de canales digitales de comunicación con el ciudadano (y aun cuando debe garantizarse el acceso al ciudadano un canal de comunicación electrónico y en los mismos términos que los cuenta la Administración para vincularse con él, ya que de otro modo se impediría el derecho a peticionar a las autoridades –artículo 14 de la Constitución Nacional Argentina–)¹⁴. O, lo que es equivalente, si la Administración muta hacia una Administración digital, esto implica correlativamente que debe garantizarse un canal digital de comunicación entre el administrado y la Administración¹⁵.

dad de personas en una sociedad. En segundo lugar, la interacción entre sus elementos es local y origina un comportamiento emergente que no puede explicarse a partir de dichos elementos tomados aisladamente. Por ejemplo, un desierto puede contener billones de granos de arena, pero sus interacciones son excesivamente simples comparadas con las que se verifican en las abejas de un enjambre. Por último, es muy difícil predecir su evolución dinámica futura; o sea, es prácticamente imposible predecir lo que ocurrirá más allá de un cierto horizonte temporal. ROSENAU, 1997. Por ello, es que la IA es un herramienta sumamente interesante en contextos de complejidad y de toma de decisiones en situación de incertidumbre, ya que se presenta como una herramienta apta para reducir la complejidad desde que permite analizar una gran cantidad de datos y variables en medidas inconmensurables para un ser humano y, por ende, permite hacer predicciones de cursos de acción (calculando incluso grados de probabilidad). Un ejemplo de este tipo de sistema de IA para la toma de decisiones en materia de seguridad son los sistemas de predicción y mapeo del crimen que se utilizan en Estados Unidos. El funcionamiento del sistema PredPol puede consultarse en: <http://www.predpol.com/>.

¹³ Por ejemplo, el "derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración" ha sido receptado en la Ley 039/2015 de España. Si bien en doctrina se discute si es un derecho, una obligación o si simplemente es facultativo para el administrado relacionarse electrónicamente con la Administración, la norma sí establece una serie de sujetos que se encuentran obligados. Art. 14, Ley 39 de 2015.

¹⁴ Incluso cuando no se encuentre una regla expresa, esto podría hallar fundamento en el principio de informalismo a favor del administrado, contenido en el artículo de la ley nacional de procedimiento administrativo.

¹⁵ Este derecho incluso podría adquirir el carácter de derecho humano implícito ya que puede estar íntimamente vinculado –como hemos visto– con el derecho constitucional a peticionar a

No obstante, en términos generales, podríamos sostener que el Poder Ejecutivo argentino se encuentra dando los primeros pasos hacia una "Administración digital".

En este contexto la importancia de la cuestión el objetivo de este trabajo es presentar un estado de la cuestión acerca de la normativa argentina referida a las TIC, cómo se encuentra posicionada al respecto y qué desafíos vamos a enfrentar a corto plazo.

I. La importancia de las TIC en el ámbito internacional: los sistemas ONU y OEA

Previo a desarrollar el estado de la cuestión en Argentina me parece importante señalar un breve panorama de la cuestión a nivel internacional. Ello, en virtud de que la regulación internacional influenció a la regulación local. Claro está que esto encuentra origen en que Argentina es parte del sistema de las Naciones Unidas tanto como del sistema de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

En este sentido, ambos organismos internacionales emitieron una serie de normas con carácter de "recomendación", lo que en derecho internacional es denominado *soft law*¹⁶. Asimismo, esos sistemas normativos tienen en común –como veremos seguidamente– que parten del reconocimiento de la importancia de las TIC como herramientas para promover un desarrollo humano sostenible, lograr la integración de las políticas públicas del Estado, promover la transparencia de los actos de gobierno y fomentar la participación ciudadana en los actos de gobiernos¹⁷. Es decir, comparten objetivos macro. Seguidamente, describiremos las características principales de ambos sistemas.

las autoridades (artículo 14 de la Constitución de la Nación Argentina) o bien con el derecho a la igualdad (artículo 16 de la Constitución de la Nación Argentina) entendido en términos de acceso igualitario. Del mismo modo que se debería crear un entorno de *preparación tecnológica* como parte integrante del derecho a la educación (artículo 14 Constitución de la Nación Argentina), a la vez que resulta determinante promover el desarrollo de una *tecnología social* y de una *tecnología inclusiva*, es decir, de una tecnología que sirva para la promoción de los intereses sociales.

¹⁶ Señala DEL TORO HUERTA que: "(G)eneralmente el ámbito del *soft law* se analiza en oposición al denominado *hard law*, entendiéndolo como aquellos instrumentos o prácticas generales con carácter obligatorio cuyo incumplimiento puede ser exigido por las vías institucionales de solución de conflictos y derivar en la responsabilidad internacional del Estado. Este modelo de aproximación al fenómeno desde la contraposición formal *soft law/hard law* busca identificar como derecho-*hard* solamente aquellas normas que hayan sido producidas mediante las denominadas "fuentes" tradicionales del derecho internacional, en particular, mediante los tratados y la costumbre, dejando fuera del ámbito de lo jurídico otras manifestaciones de voluntad de los sujetos de derecho internacional". Vid. del TORO HUERTA 2006. En cambio, el incumplimiento de normas consideradas de *soft law* no acarrea para el Estado responsabilidad internacional. Más allá de que es difícil aceptar como "derecho" a algo que no presenta una característica básica de la norma jurídica, es decir, su obligatoriedad, se adopta esa denominación porque es usada en el ámbito internacional en ese sentido.

¹⁷ Naciones Unidas 2016, 1/6.

1. El enfoque de la ONU sobre las TIC

Al momento de abordar el tema, la organización de las Naciones Unidas sostiene que las TIC deberían ser utilizadas como un pilar fundamental para la transformación de las sociedades en pos de la inclusión social y económica, la sostenibilidad ambiental y la paz. Ello porque los avances relacionados a las TIC abren nuevas y grandes oportunidades, entre las que se destacan: 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 inclusivas que reflejen sus propias prioridades y necesidades; y 5) tienen la capacidad de reducir el tiempo y la distancia¹⁸.

Además, sostiene 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.

Sin embargo, para que ese objetivo sea viable, 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 adolescentes¹⁹.

Ahora bien, una de las herramientas con la que cuentan las TIC para desarrollarse y/o implementarse es Internet. Naciones Unidas ha sostenido 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

¹⁸ Sobre todas estas cuestiones, véase: Resolución Asamblea General N° RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Asamblea General, resolución N° A/RES/70/1, 21/10/2015, considerando 9.b, p. 23; Asamblea General, resolución N° A/RES/71/101 A-B, 23/12/2016, considerando 4, p. 4; Asamblea General, resolución N° A/71/307, 05/08/2016, considerando 11, p. 4; Asamblea General, resolución N° A/RES/70/1, 21/10/2015, p. 16; Asamblea General, resolución N° A/RES/71/101 A-B, 23/12/2016, considerando 16.6 y 16.10, p. 29; Consejo Económico y Social, resolución N° 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 N° A/RES/71/212, 21/12/2016, considerando 1, p. 4; Resolución Asamblea General N° RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Resolución Asamblea General N° RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Asamblea General, resolución N° A/RES/71/212, 21/12/2016, considerando 1, p. 4; Asamblea General, resolución N° A/RES/70/1, 21/10/2015, considerando 15, p. 6; Consejo Económico y Social, resolución N° 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.

¹⁹ Ampliar en CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, Documento WSIS-03/GENEVA/4-S, 12/5/2004, 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, 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 pertinentes²⁰. Estas, entre otras razones, aconsejarían que se considerara a la infraestructura de la tecnología como un bien público, si bien esta posición no se encontraría exenta de objeciones²¹.

2. El enfoque de la OEA sobre las TIC

La OEA ofrece un rumbo similar al que hemos presentado muy brevemente 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 divulgación²².

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 digital²³.

²⁰ Véase CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL 2016, 8.

²¹ Obviamente, esto presupone analizar el fundamento por el que el Estado debería adoptar esa decisión. El argumento que se suele sostener para fundamentar la aplicación del régimen de servicio público es que es necesario para garantizar la neutralidad de la red. Dicho rápidamente, esto implica la prohibición a los proveedores de servicios a bloquear o limitar el contenido y los servicios en línea. Ahora bien, ese tipo de decisiones no está exenta de objeciones pues se suele alegar que, por ejemplo, puede acarrear consecuencias negativas al desalentar la inversión privada en innovación y tecnología. De hecho, en Estados Unidos este año se eliminó el régimen de servicio público y por ende, las restricciones impuestas para garantizar la neutralidad de la red (vid., https://www.clarin.com/tecnologia/termino-neutralidad-red-importante_0_rkukfBezz.html).

²² Véase Carta OEA, artículos 30, 47, 48 y 51.

²³ CIDH 2013; CIDH 2017; CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO 2007.

II. El sistema normativo de las TIC en Argentina

Como veremos más adelante, en el ámbito federal argentino²⁴ se perfiló un sistema normativo de regulación de las TIC que intenta receptor algunos de los principios establecidos en la normativa internacional²⁵.

Desde un punto de vista macro, existen dos grandes leyes a nivel nacional que regulan las TIC. Por un lado, la Ley N° 26.522²⁶ 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 tecnologías²⁷. Por otro lado, 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) importancia de las TIC; c) las TIC como derecho humano; y d) el rol del Estado y de la Administración Pública.

1. Concepto de TIC y Big Data

En Argentina 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, tan-

²⁴ Básicamente, el marco regulatorio del Gobierno y de la Administración Digital a nivel federal está compuesto por leyes, decretos, resoluciones y disposiciones. Entre las leyes se encuentran: Ley N° 25.506, de 2001; Ley N° 26.685 de 2011, y Ley N° 27.078 de 2014. Los Decretos: 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. Las Resoluciones que regulan las TIC son: 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. Y por último también regulan TIC la disposición N° 9/2016, Subsecretaría de Gobierno Digital, B.O. 15/12/2016.

²⁵ Asimismo, el legislador nacional tomó de base la regulación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la materia como puede verse en el trabajo de mi autoría, *vid.* CORVALÁN 2017, 621-645.

²⁶ Promulgada el 10/10/2009.

²⁷ 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 solo 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.

to fijas como móviles, que proporcionan a los usuarios la capacidad de recibir y transmitir información y datos en general²⁸.

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. Ese fenómeno es conocido como “*Big Data*” e 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”²⁹.

Argentina no es ajena a esta tendencia y, por ello, 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 eficacia, mejorando la calidad de los servicios al ciudadano a partir de la optimización de los recursos presupuestarios³⁰.

2. El derecho humano de acceder a las TIC

En el ámbito normativo argentino, 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 todos³¹.

²⁸ Ley N° 27.078 de 2014, artículo 6, inciso g) y art. 55; Decreto N° 267/2015, 29/12/2015, artículo 6, inciso i).

²⁹ Ver, THOUROT y KOSSI AMETEPE 2016, 41. El siglo XXI se caracteriza por la explosión en el almacenamiento y flujo de información y de datos. Como afirma SADIN 2017, 77 y 79: “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”.

³⁰ Resolución 11-E/2017, Secretaría de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, considerando 10 y artículo 2.

³¹ Véase Ley N° 26.522 de 2009, artículo 1; Ley N° 27.078 de 2014, artículo 2; Decreto N° 267/2015, 29/12/2015, párr. 1 del considerando; y Cumbres Mundiales de la Sociedad de la

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 internacionales³². 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 información, y la influencia de las TIC. En algunos tratados, también se definen las restricciones legítimas de la comunicación³³. 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 argentino en la Ley Nacional "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.

a) 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)³⁴. Además, 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 im-

Información de Ginebra y Túnez de 2003 y 2005, adoptado por la Ley N° 26.522, en su Nota al artículo 1°, inc. 9.

³² 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).

³³ UIT 2012.

³⁴ Ley N° 27.078, de 2014, artículo 2; y Ley N° 26.522 de 2009, artículo 3, inciso d) y nota a los artículos 2 y 3, primer párrafo.

portancia 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 libre”. La libertad de expresión es, por lo tanto, no solo un derecho de los individuos sino de la sociedad misma³⁵.

En el caso de los servicios de comunicación audiovisual, se consideran una actividad de interés público, 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 opiniones³⁶.

b) *Grupos vulnerables*

El legislador nacional argentino establece la construcción de una sociedad de la información y el conocimiento, que priorice la alfabetización mediática³⁷ y la eliminación de las brechas en el acceso al conocimiento y las nuevas tecnologías³⁸. 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 de Internet en condiciones equiparables al resto de los usuarios, de conformidad con lo establecido en la normativa específica³⁹.

c) *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

³⁵ 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.

³⁶ Ley N° 26.522 de 2009, artículo 77.

³⁷ La UNESCO define a la alfabetización mediática como un conjunto de competencias y habilidades para que los ciudadanos cuenten con herramientas para comprender las funciones de los medios de comunicación y de información, a evaluar críticamente los contenidos y a tomar decisiones fundadas como usuarios y productores de información y contenido mediático (vid. Unesco).

³⁸ *Vid.*, artículo 3, inc. e) de la Ley 26.522.

³⁹ Véase Ley N° 26.522 de 2009 en su Nota a los artículos 2° y 3°. Ley N° 26.522, artículo 3, inciso e) y Ley N° 27.078 de 2014, artículo 62, inciso c).

que así lo decida un juez competente. Respecto de la actividad del *Big Data* anteriormente mencionada, resulta de vital importancia la necesidad de la participación de la Dirección de Protección de Datos Personales (la autoridad de aplicación de la ley de *habeas datas*) para garantizar el derecho a la intimidad, la privacidad y por ende, el tratamiento adecuado de los datos personales⁴⁰.

d) *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 TIC⁴¹. 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 expresión⁴².

No puede dejar de llamar la atención que si bien la norma no establece restricción alguna los derechos según la vieja doctrina de la Corte Suprema argentina, estos no son absolutos y por tanto, pueden ser objeto de restricciones basadas en, v.gr., la afectación de otros derechos o en la licitud de su contenido.

e) *Las TIC como servicio universal*

En el derecho administrativo argentino existen varias denominaciones y discusiones en torno a las categorías de servicio público⁴³ 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 y razonable (artículos 18 y 19, Ley 27.078)⁴⁴. En

⁴⁰ Ley N° 27.078 de 2014, artículo 5; Ley N° 25.326 de 2000, artículo 29; y Resolución 11-E/2017, considerando 14.

⁴¹ Ley N° 27.078 de 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".

⁴² 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>

⁴³ Recordemos que las características clásicas de los servicios públicos son la obligatoriedad, regularidad, continuidad y universalidad. Ampliar en CORVALÁN 2008, 367-410.

⁴⁴ Ver <http://www.enacom.gob.ar/su> [consultada 04/07/2017].

la República Argentina, el desarrollo de las TIC se enmarca en el denominado Servicio Universal⁴⁵.

Este servicio se rige por el Reglamento General del Servicio Universal⁴⁶ 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"⁴⁷. La igualdad de oportunidades, la flexibilidad y adaptabilidad, la consistencia interna, la eficiencia, transparencia y la estabilidad son los principios generales del Servicio Universal⁴⁸.

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 pueblo⁴⁹.

En el año 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 de las aplicaciones móviles y las políticas de Gobierno abierto en los últimos años⁵⁰.

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. *Cuarto*, se enfoca hacia la articulación e interrela-

⁴⁵ Ley N° 27.078 de 2014, título IV, capítulo I.

⁴⁶ Anexo, Decreto N° 558/2008 (que modificó lo dispuesto por el Decreto N° 764/2000).

⁴⁷ Anexo Decreto N° 558/2008, Artículo 2.

⁴⁸ Artículo 3, Decreto N° 558/2008.

⁴⁹ Véase Ley N° 27.078 de 2014, artículo 2.

⁵⁰ 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 1/3/2016, se sancionó el Decreto 436/16. Este Plan pretende modernizar a su antecesor del año 2001, previsto en el Decreto N° 103/01 del 7/8/2001.

ción de la acción del sector público con el sector privado y las organizaciones no gubernamentales⁵¹.

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 administrativa⁵². 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 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*⁵³ 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 Nacional⁵⁴, 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*

⁵¹ Decreto N° 434/2016, Anexo, considerando, presentación y objetivos.

⁵² 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, 1/3/2016.

⁵³ 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 4/7/2017].

⁵⁴ El sistema creado se denominó Gestión Documental Electrónica (GDE) mediante el Decreto N° 561/16 del 6/4/2016.

usuario, flexibilidad, trazabilidad, accesibilidad, usabilidad, medición, reingeniería y simplificación de los trámites mencionados⁵⁵.

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 plataforma, así como consultar dichos servicios, solicitar turnos y acceder a información mediante diversos canales⁵⁶.

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 proporcione⁵⁷.

Cuarto. En el plano de la *organización administrativa*, se alude a la reestructuración de las estructuras y procedimientos, y se enfatiza en la reducción de los conflictos. Los principios sobre los que se cimienta 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 medición⁵⁸.

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*⁵⁹, la *amplitud de acceso*⁶⁰, la *perdu-*

⁵⁵ Ver Eje 1, punto 3, del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 1/3/2016.

⁵⁶ Considerando 6 del Decreto N° 87/17 de Plataforma Digital del Sector Público Nacional del 2/2/2017. 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 2/2/2017.

⁵⁷ ONU 2012, 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. ONU 2012, 87.

⁵⁸ Véase Eje 3, puntos 1, 2 y 3 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 1/3/2016. 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 y CHAMPY 1994, 34.

⁵⁹ 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, 1/3/2016.

⁶⁰ 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

rabilidad de la información⁶¹, la reducción de plazos⁶², la inclusión digital⁶³, entre otros. Desde un punto de vista reglamentario, el Gobierno digital presupone un Gobierno abierto, innovador y promotor de la participación ciudadana⁶⁴.

Conclusiones

Sean resumidas las conclusiones del presente trabajo:

- En Argentina se ha avanzado hacia la digitalización de la Administración Pública. Pero este proceso que –se ha iniciado a nivel nacional hace poco más de dos años– aún no ha concluido y se encuentra en pleno proceso de implementación.
- Existen dos grandes normas que regulan la incorporación de las TIC a la Administración Pública argentina. Por un lado, se encuentra la Ley 26.522 relativa los medios de comunicación audiovisual y por el otro se encuentra la Ley 27.078 que regula la denominada “Argentina digital”.
- La ley de medios de comunicación audiovisuales tiene por objeto que la construcción de una sociedad de la información y del conocimiento que priorice la alfabetización mediática y promueva la eliminación de las brechas en el acceso al conocimiento y las nuevas tecnologías.
- Además, esos objetivos, receptan los estándares de *soft law* provenientes del sistema normativo emitido por las Naciones Unidas y por la Organización de los Estados Americanos.
- A su turno la Ley 27.078 declara de interés público el desarrollo y los recursos asociados a las TIC.
- La Argentina declara a las TIC a través de una ley como un derecho humano y también declaran el acceso a las TIC como un factor determinante en la independencia tecnológica.
- Argentina adhiere abiertamente al principio de neutralidad de la red, incluso de manera más radical que otros países.
- Asimismo, el legislador argentino ha decidido priorizar en el acceso a la población vulnerable aunque aún no se han mostrado resultados tangibles de esa decisión.

3 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 1/3/2016 y Decreto N° 1063/16 del 4/10/2016 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.

⁶¹ Ver Eje 1, punto 1 del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 1/3/2016.

⁶² 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, 1/3/2016.

⁶³ Ver Eje transversal 5, del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 1/3/2016.

⁶⁴ Ampliar en Eje 4, del Plan de Modernización del Estado, Decreto N° 434/2016, 1/3/2016.

- También la legislación argentina recoge el criterio de acceso universal a las TIC. Es decir, a que todos los que habiten el país tengan acceso en condiciones de igualdad y a un precio justo y razonable.
- Por último, el Estado argentino entiende que las TIC cumplen una función social.

Las conclusiones precedentes dan cuenta de que la Argentina está atravesando un cambio que excederá por mucho las medidas que se han tomado para digitalizar y hacer más eficientes los procedimientos administrativos argentinos. El próximo desafío que tendrá el Estado, además de adaptar la organización del Estado, consistirá en preparar a los ciudadanos para una sociedad en la que las tecnologías hoy disruptivas formarán parte de la vida diaria. Por ello, en nuestra opinión el Estado deberá asumir un rol activo con relación a tres grandes ejes: alfabetización digital, cultura digital y preparación tecnológica.

Bibliografía citada

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007): "Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico". Disponible en línea en <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuiid=6c-bef843-7c70-4ab0-9985-f1f28cbbad6b> [fecha de consulta: 2 octubre 2017].
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013): "Informe Anual 2013. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión". Disponible en línea en http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anauales/2014_04_22_ia_2013_esp_final_web.pdf [fecha de consulta: 2 octubre 2017].
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2017): "Informe Anual 2016, volumen II. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión". Disponible en línea en <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anauales/InformeAnual2016RELE.pdf> [fecha de consulta: 2 octubre 2017].
- Consejo Económico y Social (2016): "Foro de múltiples interesados sobre la ciencia, la tecnología y la innovación en pro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: resumen de los Copresidentes". Disponible en: https://digitallibrary.un.org/record/833657/files/E_HLPF_2016_6-ES.pdf [fecha de consulta: 2 octubre 2017]
- CORVALÁN, Juan Gustavo (2016): *Derecho Administrativo en transición* (Buenos Aires, Astrea), 328 pp.
- CORVALÁN, Juan Gustavo (2017): "Hacia una Administración Digital", *Temas de Derecho Administrativo* (Buenos Aires, Erreius), pp. 621 y ss.
- CORVALÁN, Juan Gustavo (2017): "Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial", en *Revista de Direito Econômico e Socioambiental, Curitiba*, v. 8, n. 2, p. 26-66. Disponible en: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/direitoeconomico/article/view/19321>.
- CORVALÁN, Juan Gustavo (2008): "Origen, evolución y concepto de servicio público", en: *Revista de Derecho Administrativo*, N° 64, pp. 367-410.
- DE LA SELVA, Alma Rosa Alva (2015): "Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital", en: *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, UNAM, Nueva Época, Año LX, núm. 223, pp. 265-286.
- DEL RÍO SÁNCHEZ, Olga (2009): "TIC, derechos humanos y desarrollo: nuevos escenarios de la comunicación social". *Análisis* 39, pp. 55-69.
- DEL TORO HUERTA, Mauricio Iván (2006): "El fenómeno del soft law y las nuevas perspectivas del derecho internacional", en *Anuario mexicano de Derecho Internacional*, vol. VI, pp. 513-549.

- KATZ, Raúl (2009): *El papel de las TIC en el desarrollo. Propuesta de América Latina a los retos económicos actuales* (Barcelona, Fundación Telefónica), 189 pp.
- Oficina Internacional del Trabajo (2015): *La Iniciativa del centenario relativa al futuro del Trabajo*. Nota Informativa, 9 pp.
- Organización de Naciones Unidas (2012): "Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, Gobierno electrónico para el pueblo". Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Disponible en línea en <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf> [fecha de consulta: 2 octubre 2017].
- SADIN, Éric (2017): *La humanidad aumentada* (Buenos Aires, Caja Negra), 160 pp.
- SABA, Roberto (2004): "(Des) igualdad estructural" en Jorge Amaya (ed.): *Visiones de la Constitución, 1853-2004*, UCES, pp 479-514.
- THOUROT, Patrick y KOSSI AMETEPE, Folly (2016): *Big Data, opportunitéou menace pour l'assurance?* (París, RB Édition), 224 pp.
- UIT (2012): "Conferencia Mundial de Telecomunicaciones Internacionales". Disponible en <https://www.itu.int/en/wcit-12/Documents/WCIT-background-brief2-S.pdf> [fecha de consulta: 2 de octubre 2017].

Normativa citada

- Carta Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos
- Carta de la Organización de los Estados Americanos
- Constitución Nacional Argentina.
- Convención Americana de Derechos Humanos
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familias
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006, artículo 21)
- Convención Europea sobre Derechos Humanos
- Ley N° 22.285 fijanse los objetivos, las políticas y las bases que deberán observar los servicios de radiodifusión del 15/9/1980.
- Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales del 4/10/2000
- Ley N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual en la República Argentina del 10/10/2009
- Ley N° 27.078 de Argentina Digital de 18/12/2014
- Pacto internacional de derechos civiles y políticos

Jurisprudencia citada

- Resolución Asamblea General N° RES/70/93 A-B, 15/12/15, punto B; Asamblea General, resolución N° A/RES/70/1, 21/10/2015, considerando 9.b, p. 23; Asamblea General, resolución N° A/RES/71/101 A-B, 23/12/2016, considerando 4, p. 4

Otras fuentes

- Cepal 2003: *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*.
- Cepal 2016: *Ciencia, tecnología e innovación en la economía digital. La situación de América Latina y el Caribe*, publicación de las Naciones Unidas, 98 pp.
- Internet Live Stats, <http://www.Internetlivestats.com/one-second/> [fecha de consulta: 29/05/17].
- GSM Association (2016): *Connected Society: Inclusión digital en América Latina y el Caribe*. Disponible en: <https://www.gsmaintelligence.com/research/?file=bc2039b5c-c86be21d1299ba3a7b1bde2&download> [fecha de consulta: 25/1/18].