

El derecho administrativo frente a los cambios en la gestión pública: un enfoque panorámico sobre la cuestión¹



*Nicolás Diana**

Entendiendo al derecho administrativo como derecho convencional y constitucional concretizado, podemos señalar que los cambios en la gestión pública verificados en la Argentina a nivel nacional, a partir de diciembre de 2015, implican –en alguna medida y a modo de hipótesis– un cambio de paradigma en la concepción de la cosa pública y en el modo de gestionar la agenda pública.

En 1982, al momento de crear la denominada “Curva de duplicación de conocimiento”, Buckminster Fuller notó que hasta 1900 el conocimiento humano se había duplicado en cada siglo. Para el final de la Segunda Guerra Mundial el conocimiento se duplicaba cada 25 años. Hoy las cosas no son tan simples dado que los diferentes tipos de conocimiento tienen diferentes tasas de crecimiento. Por ejemplo, el conocimiento de nanotecnología se duplica cada dos años y el conocimiento clínico cada 18 meses. Pero, en promedio, el conocimiento humano se duplica cada 13 meses. Según IBM, la cons-

¹ Trabajo expuesto en el “II Congreso Nacional: Estado y Políticas Públicas”, organizado por FLACSO Argentina – Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini, los días 30 de noviembre y 1º de diciembre de 2017, con actualizaciones.

* Abogado, Especialista en Derecho Administrativo y Administración Pública y Doctorando de la Facultad de Derecho (UBA), Profesor Titular Regular de la Carrera de Abogacía (UNPAZ).

trucción de la “Internet de las Cosas”² llevará a duplicar el conocimiento cada 12 horas.³ Este cambio exponencial en la cantidad y calidad de la información que circula y se acumula se traduce en el uso de nuevas tecnologías, pero también de nuevas habilidades y profesiones que probablemente hoy no existen, y en el acortamiento de las distancias entre las organizaciones, en nuestro caso, el Estado, ante nuevas funciones, procesos y canales de acción y respuestas.⁴

Nuevas tecnologías, educación y democracia son aspectos que hacen a un enfoque del derecho, en general, y del derecho administrativo, en particular, más integral e integrado con esta realidad que impacta en todas las relaciones jurídicas dentro del Estado y fuera de él.

Dicho impacto podemos visualizarlo concreta, arbitraria e intuitivamente, en materia de:⁵

- (a) empleo público
- (b) contrataciones públicas
- (c) acceso a la información pública
- (d) anticorrupción
- (e) despapelización de la Administración Pública e implementación de la gestión documental electrónica (digitalización)
- (f) procedimiento administrativo.

Todos y cada uno de estos aspectos conforman un entramado dinámico y coligado que propone quebrar la decimonónica ineficiencia y obsolescencia del sector público, incorporando –en principio y también como cuestión antagónica– la eficiencia y la modernidad a partir, en gran medida, de un corrimiento del derecho administrativo para hacer verbo, si se quiere, las mejores prácticas privadas.

2 Entiéndase como “Internet de las Cosas”, o bien “IoT” (por su sigla en inglés), a “una red de objetos físicos –vehículos, máquinas, electrodomésticos y más– que utiliza sensores y API para conectarse e intercambiar datos por internet. ¿Qué hace posible IoT? IoT depende de una serie integral de tecnologías –como las interfaces de programación de aplicaciones (API) que conectan los dispositivos a internet–. Otras tecnologías IoT claves son las herramientas de gestión de Big Data, las analíticas predictivas, la IA y machine learning, la nube y la identificación por radiofrecuencia (RFID)”. Recuperado de <https://www.sap.com/latina-merica/trends/internet-of-things.html>

3 Greenstein, L. M. (2012). *Assessing 21st Century Skills. A Guide to Evaluating Mastery and Authentic Learning*. Londres: SAGE, pp. 1 y ss. Recuperado de https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/49911_Greenstein__ch1.pdf; Russell Schilling, D. (2013). Knowledge Doubling Every 12 Months, Soon to be Every 12 Hours. *Industry tap into news*. Recuperado de <http://www.industrytap.com/knowledge-doubling-every-12-months-soon-to-be-every-12-hours/3950>; How Fast Is Knowledge Doubling?, *Lodestar Solutions*. Recuperado de <https://lodestarsolutions.com/keeping-up-with-the-surge-of-information-and-human-knowledge/>

4 Ver Oppenheimer, A. (2018). *Sálvese quien pueda: El futuro del trabajo en la era de la automatización*. Buenos Aires: Debate.

5 Al respecto, cabe detallar y no exhaustivamente: Ley de Acceso a la Información Pública (Ley N° 27275); Sistema de Gestión Documental Electrónica; Dictámenes Jurídicos (GEDO); Régimen Nacional de Ventanilla Única de Comercio Exterior Argentino (VUCEA); Legajo Único Electrónico (LUE); Plataforma “Trámites a Distancia” (TAD); Contrat.ar; Expediente Electrónico (EE); Plataforma Digital del Sector Público Nacional; Buenas Prácticas en Materia de Simplificación; Reglamento de Procedimientos Administrativos - Decreto N° 1759/72 (texto ordenado 2017); Plataforma de “Firma Digital Remota”; Conflictos de interés – Representación Procesal (Decreto N° 201/17); Conflictos de interés – Pacto de Integridad – Declaración Jurada – Testigo Social – Veeduría – Audiencia Pública (Decreto N° 202/17); Registro de Obsequios y Viajes, entre otros instrumentos y medidas implementados.

Lo que está en crisis hoy no es solo la idea sobre si las prácticas, procedimientos y personas que cumplen cometidos públicos cumplen o no la finalidad para la cual han sido instaurados o designados.

Lo que está en plena discusión (o no tanto) es la vigencia de un nuevo paradigma en el derecho administrativo. Un nuevo derecho administrativo adaptado no solo a una nueva realidad política, sino también y principalmente a una realidad social y cultural distinta, para una democracia considerada también a priori distinta. La denominada *democracia digital*.

En esta nueva *democracia digital*, las redes sociales se muestran como el escenario de las prácticas políticas y en lo que nos interesa en el presente, de las prácticas administrativas y de gestión pública.

¿Estamos, entonces, ante un nuevo derecho administrativo?

Delinear una respuesta al respecto implicaría sostener una determinada posición frente a una realidad cambiante y en la que todavía hoy todas las adecuaciones en las cuestiones indicadas parten y encuentran eje, como indicamos, en la eficiencia del Estado y en el vacío creado, con posterioridad al retorno de la democracia, en materia de *accountabilities*,⁶ cuenta pendiente no saldada todavía y que hace a un mejor gobierno, con autonomía de la ideología o apego político con el que comulgue la autoridad de turno en el poder o quien les habla.

En efecto, la *clave de bóveda* aquí parecería ser, tal como ha sucedido en el proceso de reforma del Estado de los años 1990, la ineficiencia del Estado ya no como prestador de servicios públicos en general o en su actividad empresaria en particular. Se trata ahora de la supuesta y proclamada ineficiencia del Estado directamente en el cumplimiento de sus funciones básicas en materia de seguridad, educación y salud, por ejemplo.

El derecho administrativo ha tenido y tiene mucha responsabilidad en todo ello. No hablamos de culpas, sino de responsabilidades compartidas.

El diseño, implementación, ejecución, seguimiento y mejora de las políticas públicas es uno de los campos de intervención del derecho administrativo. Campo compartido –es claro– con otras disciplinas (administración, economía, ciencia política, trabajo social, antropología, sociología, psicología y las áreas técnicas que correspondan a la materia que se trate).

Este campo hoy es tierra fértil para cualquier cambio, tomando como punto de partida la insatisfacción estructural del interés público y la creación de una idea en el imaginario colectivo de arrasar con prácticas, muchas de ellas decimonónicas, que no receptan ni responden en tiempo real las demandas de la sociedad, por más diversas o complejas que sean.

Lo que está en cuestionamiento hoy, no es solo el derecho administrativo como práctica y disciplina con un impacto social por demás relevante como todo el derecho en general. Lo que está en crisis es

⁶ Al respecto, por ejemplo, en materia de educación ver Salto, D. (2017). *The State of Accountability in the Education Sector of Argentina*. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002595/259540e.pdf>

la idea de democracia y no solo como regla de la mayoría, sino como forma de vida y sistema o caja abierta de demandas y respuestas, y con ello, en gran medida, el rol del Estado.

El derecho administrativo como derecho autoritario ha dejado de ser tal, para convertirse hoy en un derecho constitucional y convencional de los derechos humanos concretizado, o al menos esa es una idea para pensar y un objetivo a perseguir.

Los tiempos de la justicia hoy no son los mismos que hace 50 años. El acceso jurisdiccional también ha crecido y se ha ampliado a sectores vulnerables, históricamente postergados y olvidados. Por tanto, como consecuencia buscada o no, o la propia inercia e impronta de esta nueva realidad política y social caracterizada por Internet y las relaciones sociales virtuales, la forma en que trabaja la Administración también se ha transformado.

Algunos siguen pensando en sellos escalera como los grandes instrumentos del control vertical y jerárquico, cuando hoy ese sello ya ha sido reemplazado por controles horizontales y concomitantes en tiempo real en aplicaciones amigables, en principio, tanto para los ciudadanos como para los funcionarios.

La forma de trabajar incluso está cambiando en el ejercicio de la abogacía a nivel nacional, sea en el ámbito público en los distintos poderes del Estado, como en el sector privado.

La universalización de plataformas tales como Trámites a Distancia (TAD)⁷ en la vinculación del ciudadano con el Estado, el uso generalizado de la Clave Fiscal de la Administración Federal de Ingresos Públicos⁸ en esa relación, la apertura de datos e información como principio y no como excepción, procesos de contratación abiertos en tiempo real, simplificación de sistemas y procedimientos, no son sino algunas de las instrumentalidades positivas acorde a las nuevas herramientas y aplicaciones que las nuevas generaciones de ciudadanos utilizan en la actualidad, y que es de seguro serán reemplazadas por otras más diversas, prácticas e intuitivas en el futuro.

Hoy, las formas de intervención y respuesta en materia de gestión pública consideran, en primer lugar, la solución intuitiva a partir de diversas metodologías, algoritmos y captación de información, en forma de demandas y respuestas del sistema que se trate. Estamos, evidentemente, ante una nueva y remozada *tecnocracia horizontal*.⁹

7 Mediante el Decreto N° 1063/16 se aprobó el Módulo "TAD" del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), como medio de interacción del ciudadano con la Administración, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, seguimiento, solicitudes, escritos, notificaciones y comunicaciones; validez de las notificaciones electrónicas enviadas por TAD y constitución de la cuenta de usuario de TAD como domicilio especial electrónico al que se remitirán las notificaciones electrónicas fehacientes con valor legal. Posteriormente, por Resolución de la Secretaría de Modernización Administrativa N° 90/17, se aprobó el Reglamento para el uso y Términos y Condiciones de Uso de TAD.

8 Implementada a partir de la Resolución General AFIP 1345/02 y que nació como un régimen especial de presentación de declaraciones juradas, correspondientes a las obligaciones impositivas y de los recursos de la seguridad social, mediante la transferencia electrónica de datos a través de la página oficial de dicho organismo (<http://www.afip.gov.ar>). Posteriormente, fue ampliada, complementada y modificada por Resoluciones Generales AFIP 1389/02, 1491/03, 1634/04, 1659/04, 1778/04, 2239/07, 2381/07, entre otras, y más recientemente, por Resoluciones Generales AFIP 3713/15 y 4026/17.

9 Como eficacia y eficiencia de los medios elegidos por el Estado para satisfacer las demandas sociales. No debe confundirse con el concepto de *accountability horizontal*, por la cual "una institución estatal dada, directamente o a través de la movilización de otra (a menudo un juzgado) se dirige a otra institución esta-

La Administración Pública está en ese mismo camino, incluso con la instauración de nuevos sistemas de gestión y proyección de decisiones a través del uso de Inteligencia Artificial.¹⁰ Así, Corvalán ha propuesto que en la relación existente entre el sistema de derechos y la Inteligencia Artificial debe reconocerse la articulación de distintos principios que impactan en los derechos de las personas (salud, libertad, igualdad y no discriminación, seguridad):

- a) transparencia algorítmica y principio de imparcialidad del validador. La IA debe ser transparente en sus decisiones, lo que significa que se pueda inferir o deducir una “explicación entendible” acerca de los criterios en que se basa para arribar a una determinada conclusión, sugerencia o resultado;
- b) trazabilidad de la inteligencia artificial;
- c) derecho de acceso a la información algorítmica;
- d) no discriminación algorítmica;
- e) autodeterminación algorítmica.

La digitalización de la Administración se produce por la utilización de nuevas tecnologías, desde la óptica de las personas y sus derechos.

Uno de los desafíos principales 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. Esto así, con el efecto que ello genera sobre las estructuras del Estado en una readaptación y reeducación del funcionario en tareas y modalidades para las cuales muchos no están aun totalmente preparados. Esto es así porque no se trata solo de adaptar los procedimientos clásicos a la tecnología, como si se tratara de sustituir una máquina de escribir por una computadora. 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.

La organización administrativa, y sus categorías y principios clásicos 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. Una mutación similar, al decir de Corvalán, se da con las respuestas e interacciones a través de las redes sociales y la teoría del órgano.

Es decir, volviendo al planteo inicial, pareciera consolidarse un nuevo paradigma que involucra a la relación ciudadanos-administración, 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.¹¹

tal, invocando normas legales, respecto de acciones (o inacciones) presumiblemente ilegales por parte de ésta”. O’Donnell, G. (octubre 2004). Accountability horizontal: la institucionalización legal de la desconfianza política. *Revista Española de Ciencia Política*, 11, 13.

10 Corvalán, J. G. La primera inteligencia predictiva al servicio de la justicia: Prometea. LL, 2017-E, 1008.

11 Corvalán, J. G. (19/10/17). Hacia una óptima administración digital e inteligente. *Diario La Ley*, pp. 5 y ss.

La “Encuesta de Gobierno Electrónico 2016 de la ONU sobre ‘Gobierno electrónico en apoyo al desarrollo sostenible’”, elaborada por la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo dependiente del Departamento de las Naciones Unidas de Asuntos Económicos y Sociales,¹² indica una tendencia global positiva hacia los niveles más altos de desarrollo de gobiernos electrónicos ya que países de todas las regiones están adoptando cada vez más la innovación y la utilización de las nuevas TIC para prestar servicios e involucrar a las personas en los procesos de toma de decisiones.¹³

La falta de acceso a la tecnología, la pobreza y la desigualdad impiden a las personas aprovechar plenamente el potencial de las TIC y el gobierno electrónico para el desarrollo sostenible, extremos considerados también dentro de la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”.¹⁴

En el ámbito del derecho comparado y comunitario, la Unión Europea aprobó también durante el transcurso del año pasado el “*Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020*” (que tomó como base el implementado para el período 2011-2015).¹⁵

Dicho plan europeo postula como un aspecto fundamental que la apertura de datos y servicios entre administraciones públicas dentro de las propias fronteras y entre estas incrementa la eficiencia y facilita la libre circulación de empresas y ciudadanos.

El plan europeo parte del supuesto actual de que las vidas de los ciudadanos tienen un componente digital cada vez mayor, por lo que sus expectativas en relación con la actuación de las administraciones públicas son cada vez más altas y esperan una mayor transparencia. Al mismo tiempo, refiere que la participación y la implicación de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones, impacta en que las administraciones públicas se tornan más fiables y más responsables, debiéndose cumplir con el marco legal para la protección de los datos personales y de la intimidad, contribuyendo todo ello al crecimiento y a la competitividad.

Los principios fundamentales del “*Plan de Acción*” son:

- (a) versión digital por defecto;
- (b) “sólo una vez”, las administraciones públicas deben garantizar que los ciudadanos y las empresas facilitan la misma información a una administración pública una sola vez;
- (c) inclusión y accesibilidad;
- (d) apertura y transparencia;
- (e) escala transfronteriza por defecto;

12 Recuperado de <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>

13 En materia de TIC y educación en la Argentina ver <http://www.tic.siteal.iipe.unesco.org/pais/argentina>

14 Resolución A/70/1, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 25-09-15, con el título: “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”. Recuperada de <http://undocs.org/sp/A/RES/70/1>

15 Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

(f) interoperabilidad por defecto;

(g) fiabilidad y seguridad.

Los estándares comunitarios implementados desde el derecho comparado marcan un sendero interesante, en un camino que parece inexorable, donde el “expediente de papel” (tan arraigado en la cultura jurídica argentina) ha iniciado un proceso de extinción que necesariamente debería traducirse en mayor democracia, eficiencia, transparencia, participación y control social de los procesos de toma de decisiones de las organizaciones públicas.

Cabe tener presente, por caso, que mediante el Decreto N° 434/16¹⁶ fue aprobado el Plan de Modernización del Estado entendiendo como tal el instrumento mediante el cual se definen los ejes centrales, las prioridades y los fundamentos para promover las acciones necesarias orientadas a convertir al Estado en el principal garante del bien común.

Dicho Plan de Modernización proclama, entre sus objetivos, constituir una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios, a partir del diseño de organizaciones flexibles orientadas a la gestión por resultados. El Plan está estructurado en cinco ejes, que están en línea con algunos de los aspectos tratados más arriba:

- 1. Plan de Tecnología y Gobierno Digital**
- 2. Gestión Integral de los Recursos Humanos**
- 3. Gestión por Resultados y Compromisos Públicos**
- 4. Gobierno Abierto e Innovación Pública**
- 5. Estrategia País Digital** (eje transversal a los cuatro anteriores, orientado a crear alianzas con las administraciones públicas provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.)

Mejorar la calidad de los servicios o hacer más eficientes las operaciones gubernamentales son pasos intermedios, pues los objetivos más importantes del Gobierno Electrónico tienen que ver, liminarmente, con lograr políticas públicas y programas gubernamentales eficientes que entreguen buenos resultados basados en indicadores de gestión acordes a los objetivos estratégicos de cada institución, fortaleciendo los modelos de gestión que privilegien los resultados por sobre los procedimientos y prioricen la transparencia en la gestión y, en consecuencia, la vigencia y extensión de los derechos humanos.

Este beneficio que presta el Gobierno Electrónico es quizás uno de los más importantes, pero al mismo tiempo uno de los mayores retos, pues supone la existencia de buenos sistemas de gestión, de integración de sistemas multisectoriales, transversales y sinérgicos para lograr la ejecución, monitoreo y evaluación de los procesos de cumplimiento de programas, proyectos y políticas públicas.¹⁷

16 Esta norma debe leerse junto a los Decretos N° 891/17, 894/17 y 733/18, entre otras regulaciones aplicables a la nueva administración pública *digital*.

17 Naser, A. y Ramírez Alujas, Á. (2014). *Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Santiago de Chile: CEPAL-UN. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/Plan_de_Gobierno_Abierto.pdf

Sin embargo, en la vinculación del ciudadano con la Administración digital, debe considerarse el grado de penetración de Internet en la Argentina, cuyo crecimiento ha decrecido en los últimos años, acompañada por un crecimiento exponencial del uso de teléfonos celulares inteligentes de carácter masivo.

Evolución de accesos de internet fija¹⁸

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Accesos (en millones)	3,294	3,701	4,126	4,653	5,284	6,209	6,437	6,749	7,228
Variación interanual (en porcentaje)		12,36%	11,48%	12,77%	13,56%	17,51%	3,67%	4,85%	7,10%

Fuente: ENACOM

Deberá pensarse, por tanto, de qué manera las nuevas tecnologías, las redes y cierta inmediatez eviten la expansión ya no de analfabetos funcionales sino de analfabetos digitales, ampliando la brecha de sectores vulnerables y alejados de la inmediatez del Gobierno electrónico, por caso, por el uso masivo o no tanto de Clave Fiscal y TAD.

Como se ha señalado,

La penetración de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en todos los rincones de la sociedad también impone la necesidad de alcanzar umbrales de competencia digital para la inclusión social. Si bien las credenciales educativas son muy importantes para la participación plena en la economía, la sociedad y la política, cada vez más el pleno acceso y uso de las TIC se convierte en un factor fundamental. **Mientras la brecha digital exacerba las existentes en aprendizaje, comunicación ampliada, redes sociales, acceso a empleo productivo y voz pública, la convergencia digital ayuda claramente a revertirlas.** Más aún, la sociedad de la información, que llegó para quedarse, no es sustentable ni en términos productivos ni comunicacionales sin la masificación de competencias digitales, vale decir, sin la progresiva extensión a toda la población del uso de las TIC con fines de aprendizaje, sociabilidad, participación y trabajo¹⁹ (el destacado es propio).

Nos queda latente también, como corolario de esta nueva administración sin papeles y transversal, la utilización de la despapelización y simplificación de procedimientos y circuitos en la Administración Pública,²⁰ como fundamento a una eventual racionalización del empleo público ante la imposibilidad

18 Informe del Centro de Estudios Servicios Públicos y Privados (CESPUP). (2017). Recuperado de <http://www.cespup.com/informes/39%20Evolucion%20de%20accesos%20de%20internet%20fija%20por%20provincia.pdf>

19 Martínez, R., Trucco, D. y Palma, A. (2014). *El analfabetismo funcional en América Latina y el Caribe. Panorama y principales desafíos de política*. Santiago de Chile: CEPAL, p. 13. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36781/S2014179_es.pdf;jsessionid=2865101CC58F06907BA45B5C89E00325?sequence=1

20 Ver Normativa Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) aplicada por el Estado Nacional, publicada y accesible en http://www.infoleg.gob.ar/?page_id=149

que la totalidad de los empleados actuales puedan cumplir los cometidos de la administración clásica, incluso frente a procesos simplificados, no solo sin papel sino también con menos organismos y, por tanto, de funcionarios.

Por otro lado, deberá analizarse y planificar el modo en el que nuevos profesionales se adapten ante demandas diferenciales canalizadas por ciudadanos por vías que han dejado de ser no convencionales e informales para convertirse en las vías y canales ordinarios de interacción.²¹

Cabe tener presente, que el 8 de agosto de 2018

se suscribió la “partida de defunción” de la “burocracia estatal impresa” que acompañó a las organizaciones por varios siglos. A través del dec. 733/2018 se ha dispuesto la completa digitalización del sector público nacional que comenzó a instrumentarse a partir de diversas normas dictadas en los últimos años. A través del decreto, finalmente se “baja a tierra” consecuencias específicas que ponen como “sol” del sistema al ciudadano de cara a las organizaciones públicas. Esta norma, en esencia, trae algunas novedades relevantes que podrían impactar significativamente en el ámbito de la dinámica administrativa (procedimiento y organización). Como adelanto, podemos decir que este decreto continúa el camino de las buenas prácticas en materia de simplificación (dec. 891/2017) y concreta varias cuestiones que se plasmaron en las modificaciones al Reglamento de procedimientos administrativos (dec. 894/2017). Simplificar, facilitar, segmentar, agilizar y automatizar podrían ser las palabras y los conceptos clave que titulan esta norma.²²

Todas estas alteraciones implican una revolución, entendida como un cambio profundo, generalmente violento, en las estructuras políticas y socioeconómicas de una comunidad.²³ Reconocerla significa aceptar la nueva realidad para deconstruirla y, a partir de allá, adaptarnos como lo ha hecho el ser humano a lo largo de la historia. Porque de ello se trata, adaptarnos para sobrevivir en la nueva *tecnología social*,²⁴ pero también para vivir mejor interpretando e implementando todos estos cambios del derecho administrativo dentro del entramado de los derechos humanos.²⁵

21 Tolosa, P. (29/08/2018). Nuevas habilidades a desarrollar por quienes ejerzan la abogacía de cara al futuro. *Diario La Ley*, LXXXI(161), 8-9.

22 Corvalán, J. G. (2018). Hacia una administración pública 4.0: digital y basada en inteligencia artificial. Decreto de “Tramitación digital completa”. LL 2018-D, 917.

23 Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?i=d=WQ0Bykx>

24 Se ha señalado que “[s]e 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’. Esta noción está asociada a tres fenómenos en términos de retos, desafíos y oportunidades. Por un lado, es importante comprender los factores que determinan que las personas y comunidades puedan acceder y aprovechar 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 adaptadas al contexto y a la cultura del lugar. A este fenómeno se lo llama ‘preparación tecnológica’”. Corvalán, J. G. (2018), *op. cit.*, con mención de Goñi Zabala, J. J. (2012). *La tecnología*. Madrid: Díaz de Santo, p. 342. ONU (2016). Consejo Económico Social, Resolución E/HLPF/2016/6, punto II, 13 a 15. OEA, CIDH (15/03/2017). Estándares para una Internet libre, abierta e incluyente, párrs. 41-43. Recuperado de http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/publicaciones/INTERNET_2016_ESP.pdf
Agregando luego que existen tres grandes desafíos para la Administración Pública: reducir la brecha digital, promover la alfabetización digital y garantizar la asistencia digital a las personas en condición de vulnerabilidad digital.

25 Ver Perrino, P. E. (2018). Las reformas al procedimiento administrativo nacional. simplificación administrativa y reducción de cargas a los administrados. LL 2018-A, 1094. Bonina, N. (2018). Administración pública 3.0. Sobre la adjetividad de la Administración Pública: su modernización, eficiencia y simplificación. LL 2018-B, 697.