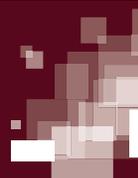


INTERNATIONAL JOURNAL OF DIGITAL LAW – IJDL
v. 6 · e606 · 2025 – DOI: 10.47975/ijdl.v6.1294

IJDL

International Journal of
DIGITAL LAW



Innovación digital y su incidencia en los principios del procedimiento administrativo

Digital Innovation and its impact on the principles of the administrative procedure

Evangelina Valeria Rodriguez *

Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe, Argentina)
evangelinavrodriguez15@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-2191-4452>

Recibido/Received: 20.06.2025 / June 20th, 2025

Aprobado/Approved: 30.07.2025 / July 30th, 2025

Resumen: El acelerado análisis de las nuevas tecnologías modificó nuestro escenario cotidiano estructurado a lo largo del tiempo, transformándolo profundamente. Específicamente mediante este trabajo nos detenemos a pensar como la innovación y la tecnología se involucra en la gestión pública. ¿El derecho fundamental a una buena administración se adapta a la nueva realidad virtual? Es necesario analizar los principios del Derecho Administrativo sobre los que se sostiene la esencia del procedimiento administrativo tradicional y la incidencia de lo virtual en la práctica de los mismos, asegurando de este modo la protección de los derechos de los ciudadanos mediante una Buena Administración. Pero en este punto cabe preguntarnos si todos los ciudadanos se encuentran empoderados bajo la nueva era digital o si por el contrario debemos repensar algunos derechos.

Palabras clave: Procedimiento digital. Ciudadano. Buena administración. Principios. Innovación digital.

Abstract: The accelerated analysis of new technologies modified our daily scenario structured over time, transforming it profoundly. Specifically, through this work we stop to think about how innovation and technology are involved in public management. Is the fundamental right to good administration adapted to the new virtual reality? It is necessary to analyze the principles of Administrative Law on which the essence of the traditional administrative procedure is based and the impact of the virtual on

Como citar este artículo/*How to cite this article:* RODRIGUEZ, Evangelina Valeria. Innovación digital y su incidencia en los principios del procedimiento administrativo. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, v6, e606, 2025. DOI: 10.47975/ijdl.v6.1294.

* Estudiante de Maestría en Derecho Administrativo por la Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe, Argentina). Asesora Legal Ministerio de Obras Públicas Gobierno de Santa Fe. Abogada. E-mail: evangelinavrodriguez15@gmail.com.

their practice, thus ensuring the protection of the rights of citizens through good administration. But at this point it is worth asking ourselves if all citizens are empowered under the new digital era or if, on the contrary, we should rethink some rights.

Keywords: Digital procedure. Citizen. Good administration. Principles. Digital innovation.

Sumario: 1 Introducción – 2 Principios protectorios – 3 Principios y Buena Administración – 4 Principios rectores: Tutela Administrativa Efectiva y El Debido Procedimiento Administrativo – 5 Tecnología y Procedimiento Administrativo. Vulnerabilidad un desafío por resolver – 6 Estándares mínimos de protección para garantizar los núcleos esenciales de los derechos digitales del ciudadano – 7 Buena Administración abierta al entorno – 8 Redefinir la relación entre el ciudadano y la administración. Retos y desafíos del tratamiento automatizado – 9 Conclusiones ¿Amenaza u oportunidad? – Referencias

1 Introducción

Teniendo en cuenta que la relación entre ejecutivo, administración y el individuo no es simétrica, según Gutiérrez Campos Luis, es necesario iniciar un examen que interpele la incorporación de la tecnología en la gestión de los servicios públicos, para evitar la naturalización de nuevas manifestaciones de desigualdad que puedan surgir. Luego, resulta importante develar las problemáticas que acarrea para la vida social, la implementación de estas nuevas tecnologías, ya que según este autor “en términos generales, para que las personas puedan acceder al gobierno electrónico, no tan sólo requieren contar con los respectivos artefactos tecnológicos que faciliten la conectividad, sino que además poseer un cierto nivel de adiestramiento para interactuar con los sistemas en línea, y por cierto ser cliente de alguna de las tantas compañías que hoy brindan servicios de telefonía e internet”.¹

Para esto resulta necesario establecer si existe un conjunto de principios que confluyan en un mecanismo de normas dispuestas para favorecer el vínculo entre una administración digital y la ciudadanía en general en este nuevo contexto, es decir si el procedimiento administrativo electrónico, en la práctica, guarda relación con los principios fundamentales y protectorios del derecho administrativo tradicional, para conformar lo que se llama una “Buena Administración”.

Un procedimiento administrativo digital en el cual el ciudadano pueda ser escuchado y a su vez haya podido defender sus derechos con todas las garantías de un debido procedimiento, obteniendo en la realidad una respuesta rápida, económica, concreta y una tutela administrativa eficaz.

Para comenzar analizaremos qué lugar ocupan los Principios Generales del Derecho Administrativo y su función.

¹ GUTIERREZ CAMPOS, Luis. Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *CUHSO – Cult.-hombre-soc.*, Temuco, v. 29, n. 2, p. 259-280, dic. 2019. Disponible en: <https://cuhs0.uct.cl/index.php/CUHSO/article/view/541/586>. Acceso el: 2 jun. 2025.

2 Principios protectorios

“En el derecho administrativo confluyen, con mayor o menor intensidad, los elementos normativos del sistema jurídico, los valores que dan contenido justo a la aplicación e interpretación del derecho junto a los datos de la experiencia que refleja la realidad social a través del comportamiento de las normas, tanto en la jurisprudencia como en la práctica o costumbre”.² Podemos describir al derecho administrativo como constituido por un conjunto de Principios que se encuentran en la base del sistema jurídico. Estos principios generales cumplen la función de garantizar los derechos de los ciudadanos frente a posibles abusos en los que podría incurrir la Administración.

En este escenario, buen ejemplo son los principios contenidos en el artículo 1º del Decreto Acuerdo 4174/15 de la Provincia de Santa Fe; la consagración expresa de dichos principios constituye una fuerte innovación incorporada en el Decreto Acuerdo, además de ser una de las diferencias fundamentales con la legislación de Entre Ríos, Decreto-Ley Nº 7060, en la cual su futura reforma exige dicha incorporación.

Balbín citando a Alexy explica que “los principios son mandatos de optimización que se caracterizan porque pueden ser cumplidos en diversos grados”.³ Sobre los mismos se construye la base que hace a la Buena Administración, una Administración que debe estar al servicio de los derechos fundamentales. “La relación del Estado con el ciudadano no es solo una relación formal y burocrática, sino que a través de sus empleados el Estado se involucra de manera concreta y real con cada situación particular. En este sentido en las últimas décadas, ha cobrado fuerza el derecho fundamental a la ‘Buena Administración’ a partir de su consagración constitucional en algunos textos de Europa”.⁴ Básicamente, este derecho aspira a afianzar las relaciones entre el ciudadano y la Administración.

Según Rodríguez Arana “La buena Administración pública es un derecho de los ciudadanos, nada menos que un derecho fundamental, y, también, un principio de actuación administrativa. Los ciudadanos tienen derecho a exigir determinados patrones o estándares en el funcionamiento de la Administración”.⁵ Pensamos que

² CASSAGNE, Juan Carlos. *Los principios generales en el derecho administrativo*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Derecho. Departamento de Publicaciones, 2015, p. 28. Disponible en: http://repositorioubas.sisbi.uba.ar/gsdsl/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=juridica&cl=CL1&d=HWA_3961. Acceso el: 2 jun. 2025.

³ BALBÍN, Carlos. *Crisis del derecho administrativo: bases para una nueva teoría general*. Buenos Aires: Astrea, 2020, p. 306.

⁴ 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, mayo/ago. 2017, p. 21.

⁵ RODRIGUEZ ARANA, Jaime. La buena Administración como principio y como derecho fundamental en Europa. *Revista Misión Jurídica*, Bogotá, v. 6, n. 6, jul./dic. 2013, p. 24. Disponible en: <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/art1-2.pdf>. Acceso el: 2 jun. 2025.

esos patrones de funcionamiento que pueden exigir los ciudadanos se relacionan estrechamente con los Principios Generales del Derecho Administrativo ya que ellos constituyen la base sobre la cual se construye la Buena Administración.

Actualmente es frecuente que se incorporen en las constituciones a nivel mundial el derecho mencionado, con base en el fundamento del servicio al interés general que tiene el Estado para con sus ciudadanos. De ahí la importancia de analizar el rol de este derecho junto con los Principios Generales del Derecho Administrativo porque una Buena Administración no tiene razón de ser sino se encuentra conectada a la realidad de los ciudadanos y avocada a la solución de los problemas para una mejor calidad de vida.

Como sostenemos que sobre la base de los principios del derecho administrativo se sostiene una buena administración, comenzamos por explicar cuál es la función de dichos principios en este nuevo paradigma.

Según González Pérez cumplen tres funciones “1.- fundamentadora del ordenamiento, en cuanto constituyen la causa y la base del ordenamiento jurídico, en palabras de La Cruz, ‘guía del legislador y contraste y medida de la justicia’, 2.- informadora de la labor interpretativa, en cuanto orienta dicha tarea, realizando una labor correctiva y extensiva de las normas; 3.- integradora del ordenamiento (en defecto de normas jurídicas)”.

Dentro del nuevo contexto de innovación estando en juego la tutela de los derechos fundamentales, resulta importante señalar que de las tres funciones descriptas se destaca que la segunda y la tercera resultaran fundamentales para los operadores del Derecho, ya que “si las normas que debieran aplicarse presentaran dudas interpretativas, o si se estuviera en presencia de una laguna normativa, las autoridades no podrían abstenerse de resolver, conforme lo dispone el último párrafo del inciso 9 de este artículo 1º, debiendo entonces recurrir a los principios”.⁶

3 Principios y Buena Administración

Principios y Buena Administración concurren de modo integrado, ya que en primer lugar ambos tienen como eje central a la persona humana y además la doctrina ha tratado a la Buena Administración como un principio jurídico, como un derecho humano fundamental y como un estándar del procedimiento administrativo. De igual modo los principios rigen sobre toda actuación administrativa entendida en sentido amplio.

⁶ CAPDEVILA, Silvina; GALLO, Javier E.; RENNA, Cecilia. Reglamento de actuaciones administrativas de la Provincia de Santa Fe. Decreto Acuerdo N° 4.174/2015. *Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública – RAP*, Buenos Aires, 1998, p. 81-82.

Lo que sucedió, es que simultáneamente a medida 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”.⁷

La innovación pone en crisis a la administración debido a que la misma no vincula aún la digitalización con el derecho a una “Buena Administración” concebido y desarrollado sin compatibilizarlo con el impacto de las nuevas tecnologías. En relación a esto podemos observar en algunos reglamentos provinciales, como es en el de la Provincia de Santa Fe, alguna mención a este nuevo derecho, “En los considerandos del reglamento abundan principios de honda raigambre constitucional y fuerte proyección en el procedimiento administrativo, tales como los de participación, eficacia, transparencia, buena administración, equidad, entre otros”.⁸

4 Principios rectores: Tutela Administrativa Efectiva y El Debido Procedimiento Administrativo

Como ya se dijo los principios procedimentales junto con el derecho a la Buena Administración constituyen la base para poder lograr el vínculo entre innovación y administración en aras a la protección de los derechos fundamentales de las personas. Por este motivo, siguiendo al Dr. Lisa, comenzamos por analizar dos principios fundamentales establecidos, su selección se debió a que por su generalidad llevan implícitos o se puede hacer mención a tantos otros. Por este motivo un principio de principios sería en primer lugar la Tutela Administrativa Efectiva. “El alcance o contenido de la Tutela Administrativa Efectiva es tan amplio que, del mismo modo que originariamente fue concebido el principio de legalidad, puede considerarse un principio de principios, de tal suerte que muchos otros principios resultan meras derivaciones o aplicaciones o subprincipios de la tutela administrativa efectiva: tal el caso del mismísimo debido procedimiento administrativo”.⁹

⁷ 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, mayo/ago. 2017, p. 47.

⁸ LISA, Federico José. De la tutela administrativa efectiva y del debido procedimiento administrativo en el nuevo reglamento para el trámite de actuaciones administrativas de la Provincia de Santa Fe (Decreto Acuerdo N° 4.174/2015). *Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública – RAP*, Buenos Aires, 2017, p. 96.

⁹ LISA, Federico José. De la tutela administrativa efectiva y del debido procedimiento administrativo en el nuevo reglamento para el trámite de actuaciones administrativas de la Provincia de Santa Fe (Decreto Acuerdo N° 4.174/2015). *Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública – RAP*, Buenos Aires, 2017, p. 97.

Con respecto al primer principio, establecido de manera constitucional en el artículo 18, establece “Es inviolable la defensa en juicio de la persona y de los derechos...”. Este artículo constituye una verdadera garantía, en el cual podemos incluir muchos otros derechos tales como el derecho a la jurisdicción, el denominado derecho de defensa, extendido a cualquier tipo de proceso tanto en el ámbito penal como en los restantes procesos judiciales, como así también en el procedimiento administrativo. Además, con la reforma de 1994 lo encontramos constitucionalizado en los tratados de derechos humanos, entre ellos en el Pacto de San José de Costa Rica, en las garantías establecidas en los artículos 8 y 25, tomando reconocimiento como tutela judicial efectiva.

El precedente “Astorga Bracht” resulta de importancia. En él se hizo mención por primera vez en Argentina al principio de “tutela administrativa efectiva”. La Corte extrapoló su doctrina sobre la Tutela Judicial Efectiva a la Tutela Administrativa Efectiva, declarando inconstitucional el artículo 3, inciso a, de la resolución número 16/1999 del comité Federal de radiodifusión. La citada disposición, restringía de forma ilegítima y arbitraria la posibilidad de que los particulares que pretendían participar en concursos para la adjudicación de licencias de radiodifusión pudieran impugnar cualquier resolución administrativa del COMFER.

Pensando en un procedimiento a distancia y de manera digital, una Buena Administración es la que cumple sus funciones de manera objetiva sin que este nuevo contexto virtual desvíe sus fines hacia intereses burocráticos. De este modo tenemos que observar la posibilidad de un procedimiento cuya actividad comienza a realizarse de manera digital, y que no por esto tiene que dejar de lado ciertos recaudos además de ser accesible a cualquier ciudadano más allá de su condición social, económica o cultural. Es decir, en forma creciente se va consolidando un paradigma que no necesariamente involucra una oficina o una mesa de entradas física, sino que la relación ciudadanos-Administración se transforma bajo el concepto de portal único digital o por la denominada “ventanilla única digital”. “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. Por eso es tan importante reconocer el derecho fundamental a relacionarse digitalmente con la Administración”.¹⁰

No se trata solamente de asegurar en el procedimiento administrativo la vigencia de los principios clásicos como el de legalidad, transparencia, proporcionalidad o de analizar la reconfiguración y transformación de ciertos criterios tradicionales que adquieren otra dinámica a partir del desarrollo de las TIC.

¹⁰ 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, mayo/ago. 2017, p. 53.

En relación al principio analizado el desafío consiste en hacer compatible la inteligencia artificial, Principios Generales del Derecho Administrativo y Buena Administración “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 efectividad de los derechos de las personas”.¹¹ 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, esto significa que se garantice por medio de la legislación administrativa y sus principios las herramientas legales a fin de garantizar los mencionados escenarios.

En cuanto al segundo principio “Debido Procedimiento Administrativo”, sabido es que todo acto Administrativo debe estar precedido de un procedimiento administrativo. Existe gran variedad de procedimientos de acuerdo a las potestades que ejerce la Administración Pública y en cada uno de ellos, los principios no actúan con el mismo alcance. Por ejemplo, el principio de la atenuación del rigor formal no va a operar del mismo modo en un procedimiento de licitación pública que en un procedimiento dirigido a realizar un reclamo administrativo de índole particular.

En este sentido cabe preguntarse si podemos hablar del Debido Proceso Digital. Entendemos que el Debido Proceso Digital consiste en resguardar una serie de derechos relacionados con la persona humana y el entorno digital: inclusión, accesibilidad, trazabilidad, transparencia, publicidad, protección de datos personales, interoperabilidad y ubicuidad tecnológica.

Además de los principios clásicos procesales de inmediatez, publicidad, celeridad, concentración y economía procesal. Estos principios podrían alcanzar su plenitud a través de las nuevas tecnologías. Pensar en innovación tecnológica es buscar las herramientas que disponemos para mejorar procesos y hacer más eficientes las tareas humanas. Mencionando al Dr. Reyna, el proceso de modernización debe superar enfoques estancos y parcializados sin limitarse solo a cuestiones técnicas, involucradas en el respectivo modelo de administración. “Estructurar el proceso de modernización sobre el ‘porque’ y el ‘para que’ de la Administración Pública, nos conducirá a que las cuestiones técnicas deben pensarse y definirse, en la medida que ellas sean para la construcción de un modelo organizacional de Administración pública apto y útil para cumplir con las demandas que presenta lo contemporáneo”.¹²

¹¹ 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, mayo/ago. 2017, p. 59-60.

¹² REYNA, Justo José. La reforma de la Administración Pública local para la tutela de los derechos fundamentales en el siglo XXI. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, 2014, p. 37.

5 Tecnología y Procedimiento Administrativo. Vulnerabilidad un desafío por resolver

Bajo el Derecho a la Buena Administración pensamos que los principios anteriormente estudiados pueden verse afectados en cierto modo bajo este nuevo contexto digital. En esta nueva comunicación global, llena de transformaciones, los países del mundo enfrentan nuevos desafíos, habilitando un nuevo espacio de exclusión y vulnerabilidad. “América Latina entra en el siglo XXI con tres grandes desafíos por resolver: la exclusión social de una buena parte de la población, el deterioro acelerado del medio ambiente y la creciente distancia entre instituciones del estado y vivencia de la sociedad”.¹³

Los viejos problemas también cambian y se transforman. Los excluidos del sistema económico ahora además también son excluidos digitales. Es decir, no todos pueden acceder a un procedimiento digital y mucho menos que se garantice una Tutela Administrativa Efectiva o un Debido Procedimiento. “La Administración pública debe ser un entorno de entendimiento y un marco de humanización de la realidad que fomente la dignidad de la persona y el ejercicio de todos los derechos fundamentales de la persona, removiendo los obstáculos que impidan su efectivo cumplimiento”.¹⁴

En este sentido, además, podemos analizar la relación entre exclusión y vulnerabilidad.

Sin embargo, debemos hacer una aclaración, desde el concepto de vulnerabilidad debido a que el mismo es distinto según lo miremos desde la informática o desde las ciencias sociales.

En ciencias sociales cuando discutimos de grupos vulnerables estamos haciendo referencia a la vulnerabilidad como el resultado de la acumulación de menoscabos y una mayor posibilidad de presentar un daño, producido por un conjunto de causas sociales, de algunas características personales y/o culturales. “Se consideran como vulnerables diversos grupos de la población entre los que se encuentran las niñas, los niños y jóvenes en situación de calle, los migrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y la población indígena, que más allá de su pobreza viven en situaciones de riesgo”.¹⁵ Desde este punto de vista podemos decir que se originan grupos vulnerables, que por distintas razones quedan excluidos de poder

¹³ CASTELLS, Manuel. *Globalización, identidad y estado en América Latina*. Temas de Desarrollo Humano Sustentable Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 1999, p. 19.

¹⁴ RODRIGUEZ ARANA, Jaime. La buena Administración como principio y como derecho fundamental en Europa. *Revista Misión Jurídica*, Bogotá, v. 6, n. 6, jul./dic. 2013, p. 27. Disponible en: <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/art1-2.pdf>. Acceso el: 4 jun. 2025.

¹⁵ SPINA, María Laura. Los grupos vulnerables frente a las tecnologías de la información y las acciones de responsabilidad social. In: SPINA, María Laura (Coord.). *Aportes para la construcción de responsabilidad social*. Santa Fe: Ediciones UNL, 2017. (Colección Ciencia y Tecnología), p. 205.

acceder a este nuevo paradigma, generando un daño, producto de no poder ejercer sus derechos. En lo que respecta al ámbito del derecho administrativo implicaría por ejemplo violar el régimen de los recursos administrativos, basado en el recurso de revocatoria, apelación y jerárquico, vedando el derecho de defensa mediante la presentación de dichos recursos en tiempo y forma. Por último, es importante definir el riesgo que implica la exclusión de estas personas en el ejercicio de sus derechos, “se entiende por tal a la probabilidad o posibilidad de que ocurra un acontecimiento indeseado o se realice una acción no deseada de modo que afecte negativamente a una persona u organización, en su vida, salud, honor, activos y/o a la consecución de sus fines, objetivos y resultados”.¹⁶

6 Estándares mínimos de protección para garantizar los núcleos esenciales de los derechos digitales del ciudadano

Para lograr el efectivo cumplimiento del Derecho a la Buena Administración se deben asegurar los 2 principios básicos estudiados, para lo cual pensamos que se deben establecer estándares mínimos de protección hacia el ciudadano. Hoy nos referimos a un nuevo tipo de analfabetismo, el digital. Ya no se trata de no saber leer o escribir sino del desconocimiento de no saber cómo manejarse con las nuevas herramientas digitales para poder acceder a los trámites más elementales y cotidianos. Lo observado es que se trata de una situación que abarca a todos los niveles etarios y socioeconómicos, en contraposición a lo que sucede con el analfabetismo tradicional. Como ejemplos podemos nombrar tanto a un adulto mayor que no posee el lenguaje digital o las herramientas digitales actualizadas, como quien no cuenta con una computadora o el acceso a internet. Por eso su acceso desigual traza una nueva brecha entre incluidos y excluidos, en este camino se comienza a construir un nuevo Derecho Humano: El acceso a internet.

Continuando con lo dicho, la construcción de pisos mínimos suele ser frecuente en el Derecho Público para poder determinar las obligaciones de los Estados. Por ejemplo, en materia de Salud el Alto Tribunal Colombiano ha establecido los estándares mínimos para garantizar este derecho, como así también en lo que refiere al derecho de los presos estableciendo las medidas que deben tener las celdas de las cárceles de los allí alojados. Se trata de estándares de protección básicos y elementales, cuando estos son pasados por alto se vulnera el núcleo básico de los derechos humanos: la dignidad de la persona.

¹⁶ SPINA, María Laura. Los grupos vulnerables frente a las tecnologías de la información y las acciones de responsabilidad social. In: SPINA, María Laura (Coord.). *Aportes para la construcción de responsabilidad social*. Santa Fe: Ediciones UNL, 2017. (Colección Ciencia y Tecnología), p. 207.

Se trata de Estándares mínimos que pueden ser traducidos en principios aplicados a la legislación.

Del presente análisis surge que el Estado, para cumplir con el Derecho a garantizar una Buena Administración cuando los ciudadanos inician un procedimiento digital, debe garantizar en su legislación dos principios fundamentales como lo son:

- Tutela administrativa efectiva
- Debido procedimiento digital

“De esta manera la reforma de la Administración Pública del siglo XXI debe repensarse en orden a superar lo que la doctrina ha identificado como las ‘tres modalidades de déficits históricamente acumulados’ a saber: el déficit de inclusión social; el déficit de producir los resultados que la sociedad desea; y, por último, el déficit de reducir la discrecionalidad de las autoridades gubernamentales”.¹⁷ Consideramos que los dos principios enunciados, es decir, la Tutela Administrativa y el Debido Procedimiento Digital, se fueron modificando a la luz de las nuevas innovaciones.

7 Buena Administración abierta al entorno

Con el paso del tiempo se tendrá que analizar qué medidas llegaron para quedarse, cuales fueron acertadas y cuales tendremos que ir modificando sobre la marcha. Pero en este sentido resulta ser que se abrió la posibilidad concreta de repensar el procedimiento administrativo desde otra dinámica, pero en el cual no se debe perder de vista la dignidad de la persona humana, y la protección fundamental de los derechos relacionados a ella. “La doctrina argentina aludida viene trabajando el método constructivista para concebir a los procesos de la Administración Pública. El método está basado en las ideas de las teorías críticas e interpretativas; tomando como referencia a esos efectos conceptos provenientes del campo de la educación y de la psicología evolutiva”.¹⁸ Según una aproximación a las ideas del constructivismo “el conocimiento no es una copia de la realidad que se incorpora a la mente como un archivo, sino una construcción personal que realiza cada sujeto a partir, fundamentalmente, de los esquemas que ya posee y de la relación con el mundo que lo rodea”.¹⁹

¹⁷ REYNA, Justo José. La reforma de la Administración Pública local para la tutela de los derechos fundamentales en el siglo XXI. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, 2014, p. 39.

¹⁸ REYNA, Justo José. La reforma de la Administración Pública local para la tutela de los derechos fundamentales en el siglo XXI. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, 2014, p. 43.

¹⁹ REYNA, Justo José. La reforma de la Administración Pública local para la tutela de los derechos fundamentales en el siglo XXI. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, 2014, p. 43.

En este sentido se debe escuchar al ciudadano, para saber cuáles son sus necesidades reales, poniendo un estado más cerca de las personas y no solo desde un punto de vista académico o sancionador de leyes. Las políticas públicas deben ser el fiel reflejo de las necesidades de los ciudadanos, firmemente vinculadas al entorno pero que de alguna manera puedan ser el nexo hacia una Buena Administración, igualitaria y transformadora que deje de lado viejos modelos y que se observan todavía en la actividad cotidiana de las instituciones públicas. “Lo contemporáneo nos presenta una realidad donde la Administración no puede concebirse bajo paradigmas cerrados y estructurados de la organización administrativa. Las Administraciones se nos presentan como unas realidades organizativas abiertas a su entorno; a la compleja realidad que la rodea en todas sus dimensiones”.²⁰

8 Redefinir la relación entre el ciudadano y la administración. Retos y desafíos del tratamiento automatizado

En el camino hacia el tratamiento digitalizado, el primer desafío que deberá afrontar la administración es establecer una serie de principios y derechos para garantizar un tratamiento automatizado compatible con el Derecho a una Buena Administración: “las normas, estándares, recomendaciones y leyes en diferentes países y organizaciones conceden protección al titular de los datos personales a través de dos grandes grupos de regulación que aspiran a consolidar un ecosistema digital protectorio: principios y derechos”.²¹ Por tal motivo como base de análisis tomamos dos principios amplios, debido a que la dinámica del tratamiento automatizado actualiza y potencia beneficios, riesgos y daños, es muy importante interpretar de modo amplio las normas y, al mismo tiempo, incorporar nuevas categorías de protección por vía legislativa, judicial, de responsabilidad o de instrumentación de políticas públicas.

Para poder concluir este trabajo y responder a las preguntas planteadas al principio de esta investigación realizamos dos tipos de encuestas una para los ciudadanos y otra para profesionales, el objetivo era analizar si los principios considerados se encontraban garantizados en la práctica o si por el contrario estos deben ser reforzados en la legislación debido a las innovaciones que provocaron una interrupción brusca en el procedimiento administrativo tradicional, para de esta manera garantizar el Derecho de los ciudadanos a una Buena Administración.

²⁰ REYNA, Justo José. La reforma de la Administración Pública local para la tutela de los derechos fundamentales en el siglo XXI. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, 2014, p. 43.

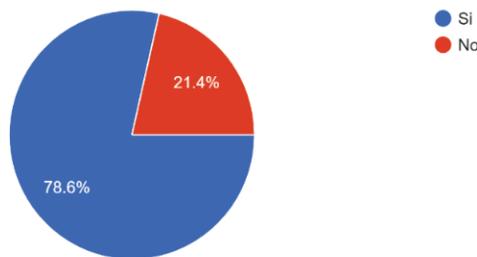
²¹ CORVALÁN, Juan Gustavo. *Perfiles digitales humanos*. Buenos Aires: La Ley Thomson Reuters, 2020, p. 99.

En la encuesta de profesionales respondieron Abogados, Contadores, Ingenieros en Sistemas que trabajan en la Administración Pública, entre sus áreas podemos mencionar Secretaria de Innovación Publica, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Economía. También se realizó la siguiente encuesta a profesionales del Poder Judicial. La franja etaria considerada fue entre 30 y 60 años, obteniéndose los siguientes resultados:

GRÁFICO 1

¿Se han incorporado cambios o innovaciones tecnológicas en la práctica habitual de tu Trabajo Profesional?

14 respuestas



Fuente: elaboración propia.

Si tu respuesta fue SI, ¿Cuáles cambios se produjeron?

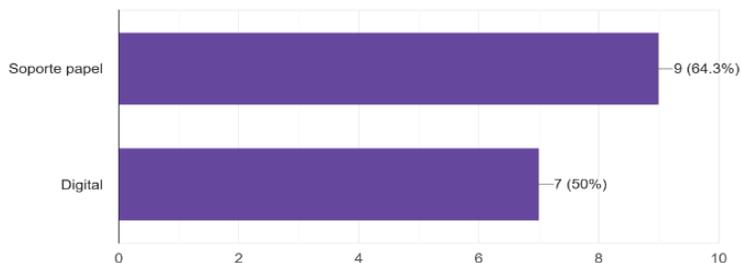
Entre las respuestas dadas los cambios que se produjeron fueron: Sistema Timbó, el uso de e-mail para la presentación de cierta documentación y comunicación con las empresas contratistas. Entorno Web para las Gestiones por Convenio Marco (SIPAF Web) – Ecosistema Timbó. Digitalización de expedientes. Expedientes electrónicos, firma digital, mejoras en Hardware. La respuesta más repetida fue la despapelización y Sistema Digital Timbó.

En cuanto a las personas que respondieron correspondiente al Poder judicial que, si bien sabemos que no corresponden exclusivamente a la Administración Pública Provincial, nos pareció interesante incluirlos para luego poder realizar diferentes comparaciones. Lo que se analizó fue que se informatizó casi en su mayoría el proceso judicial mediante el sistema Sisfe y los encuestados observan que en pocas oportunidades se concurre personalmente al Poder Judicial de la Provincia.

Sin embargo, es provechoso observar que en la encuesta se refleja que, según la opinión de los profesionales, los tramites se presentan en su mayoría aun en formato papel. Además, el mayor obstáculo para iniciar un trámite digital es la edad del ciudadano, luego motivos socio-económicos y en menor medida motivos de aprendizaje.

GRÁFICO 2

Los reclamos, recursos, notas presentados por los ciudadanos/empresas en la actualidad son en:
14 respuestas

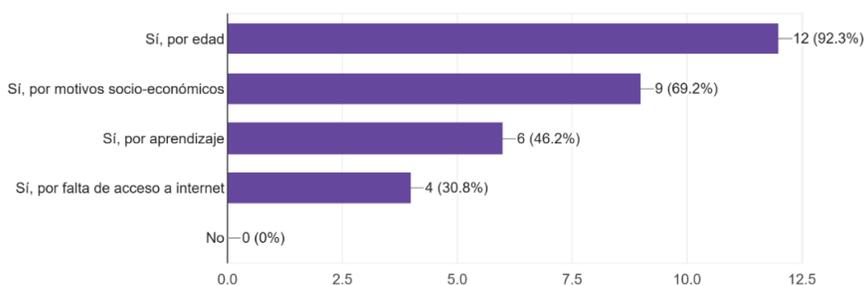


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 3

¿Consideras que existe un grupo de ciudadanos que NO puede acceder a un debido procedimiento digital? ¿Por qué motivos?

13 respuestas

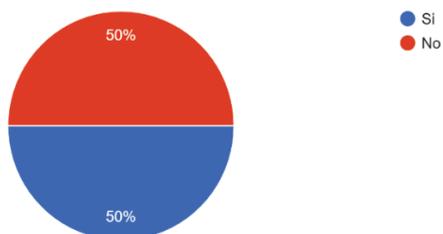


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 4

¿Consideras que la toma de decisiones mediante un procedimiento administrativo electrónico suele ser más objetivo?

14 respuestas



Fuente: elaboración propia.

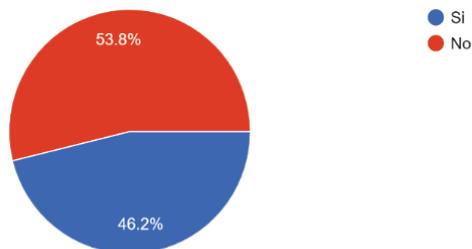
Respuestas por NO: Consideran que no es más objetivo ya que las decisiones deben ser tomadas por autoridad competente con un fundamento legal. No, porque la información con la que se cuenta sería la misma, enfatizando que se puede tomar decisiones con mayor celeridad. Lo que se lograría es que el proceso sea más eficaz y rápido, otorgándoles a los ciudadanos una respuesta/resolución más rápida y de esta manera hasta el organismo funcionaría mejor, sin tanta burocracia administrativa. La digitalización refiere a una forma de hacer (celeridad, transparencia) mas no en la decisión de cómo resolver

Respuestas por SI: Porque aplicaría las normas previstas, dejando de lado interpretaciones arbitrarias de la decisión o asunto a resolver y no se involucra ningún tipo de sentimientos. Otros explicaron que la Objetividad es igual en uno y otro procedimiento. Algunos entienden que así podría estar más estandarizado el procedimiento digital y eso lo haría más objetivo, además carece de toda apreciación subjetiva ya que proviene de IA sin otorgar lugar a ningún subjetivismo.

En redes y comunicaciones puede haber diferentes variables para resolver un problema que se deben ver en campo. Otros explicaron que no porque los criterios de decisión están preestablecidos de antemano. Pero a su vez requiere de una parametrización y una carga de información completa y eficiente.

GRÁFICO 5

Como herramientas jurídicas para una tutela administrativa efectiva en el procedimiento administrativo ¿Existe normativa específica en tu...s/empresas en lo implementado de manera digital?
13 respuestas



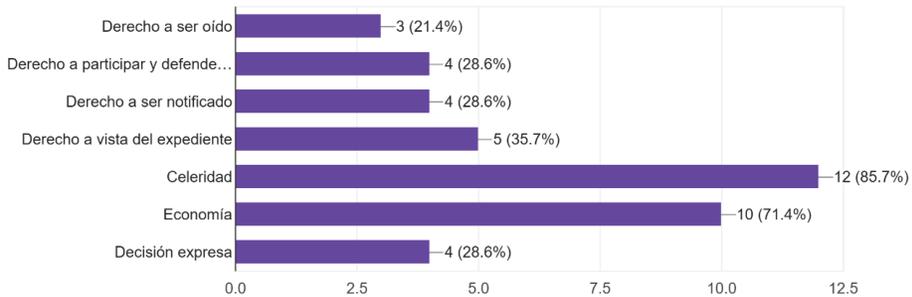
Fuente: elaboración propia.

En esta respuesta claramente la mayoría respondió que no existe normativa específica que proteja los derechos del ciudadanos.

GRÁFICO 6

¿Cuál de los siguientes derechos consideras que el debido procedimiento administrativo digital garantiza?

14 respuestas



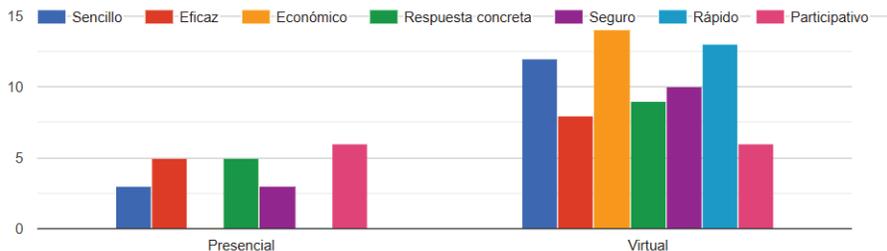
Fuente: elaboración propia.

La celeridad y la economía vuelven a ser protagonistas en los resultados de esta encuesta. Resultando en menor medida considerados el derecho a ser oído, participar y defenderse.

En este grafico podemos observar lo dicho con anterioridad, que si bien se trata de una pregunta que compara el procedimiento digital con el presencial, se observa que la rapidez y la seguridad del procedimiento digital sobresalen, en la columna de la derecha la característica de la participación es la menos favorecida sin embargo en la presencialidad sucede lo contrario.

GRÁFICO 7

Marca con una X cuál consideras que resulta más:



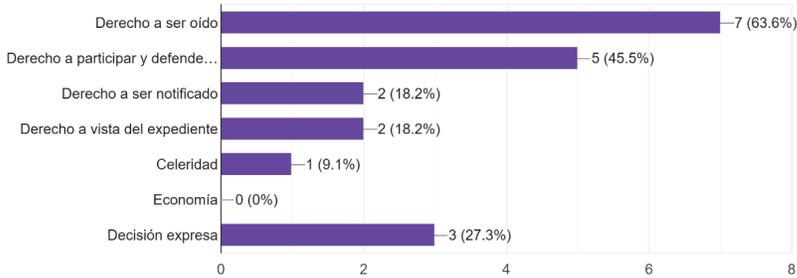
Fuente: elaboración propia.

En coincidencia con el resto de las preguntas, en el siguiente gráfico de barras, más allá de la comparación entre los distintos procedimientos la respuesta vuelve a coincidir ante una pregunta concreta, los profesionales respondieron que el derecho a ser oído resulta ser el que menos se garantiza en un procedimiento digital.

GRÁFICO 8

¿Cuál de los siguientes derechos consideras que el debido procedimiento administrativo digital NO garantiza?

11 respuestas

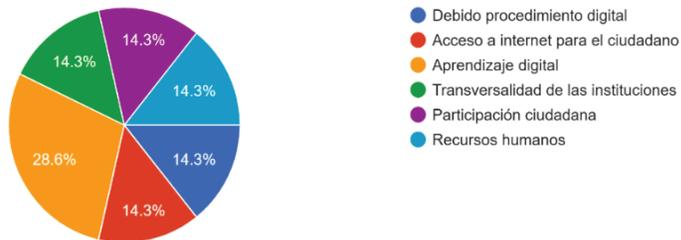


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 9

De estos principios , herramientas y derechos consideras que es el que menos se cumple en el procedimiento administrativo digital para una Tutela Administrativa efectiva

14 respuestas

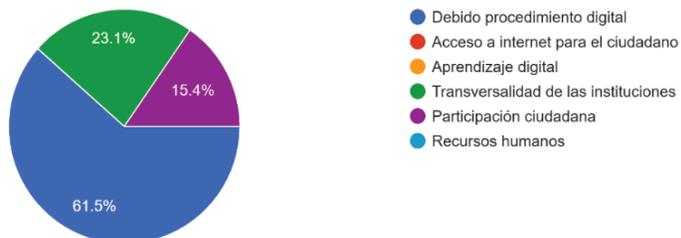


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 10

De estos principios , herramientas y derechos consideras que es el que mejor se cumple en el procedimiento administrativo digital para una Tutela Administrativa efectiva

13 respuestas



Fuente: elaboración propia.

Las últimas dos preguntas fueron direccionadas hacia la Tutela Administrativa Efectiva la cual constituye un principio que garantiza que las personas puedan defender sus derechos y participar en los procedimientos administrativos. Como principio sustancial del actuar de la administración pública, se trata de un conjunto de derechos que se aplican en los procedimientos administrativos. La tutela administrativa efectiva es una garantía que permite a las personas hacer valer sus derechos ante el Estado, por eso decidimos incluir derechos que consideramos que se deberían garantizar. En los resultados se observó que el que menos se cumple es el derecho a un aprendizaje digital. Sin embargo, en general los profesionales opinan que el Debido Procedimiento Digital se encuentra cumplido. Considero que no es casual que esta respuesta tenga que ver con que los trámites en su mayoría en la actualidad son presentados en formato papel, constituyendo un respaldo al formato digital.

También se realizó una encuesta sobre ciudadanos de entre 20 y 70 años de edad, en su mayoría de la ciudad de Santa Fe, sobre el uso de la virtualidad a la hora de realizar trámites administrativos.

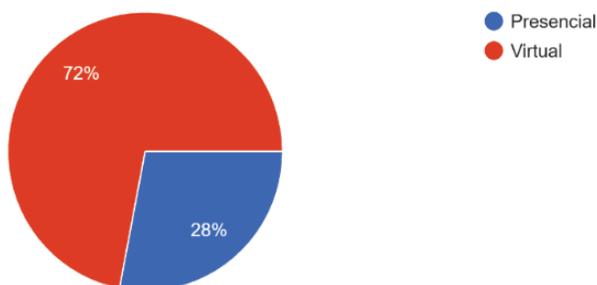
De la misma se desprendieron los siguientes resultados:

- En primer lugar se consultó sobre la modalidad más utilizada por ellos para realizar un trámite administrativo:

GRÁFICO 11

Realizas más trámites administrativos de manera

25 respuestas



Fuente: elaboración propia.

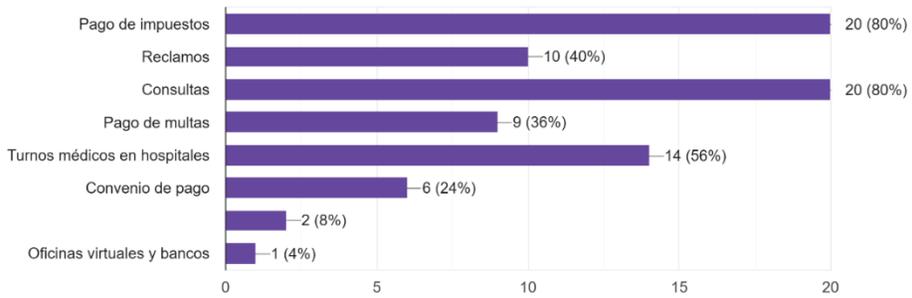
Se puede ver que en su mayoría, los ciudadanos se inclinan por los trámites virtuales por sobre los presenciales.

- Ante la consulta sobre la realización de trámites en forma digital y cuales eran los mismos:

GRÁFICO 12

¿Qué trámites cotidianos realizas de manera digital?

25 respuestas



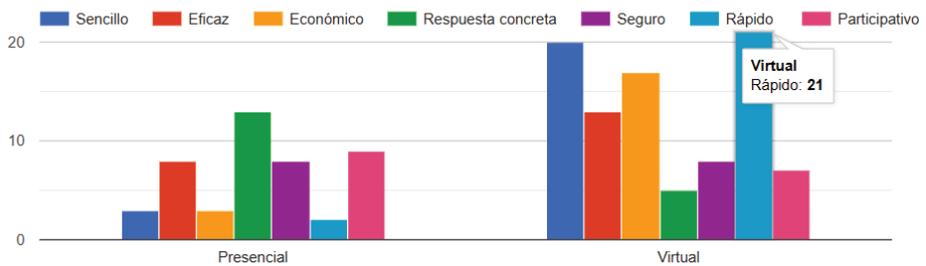
Fuente: elaboración propia.

En el gráfico se observa que el pago de impuestos, consultas y turnos médicos encabezan los trámites virtuales más realizados por las personas.

- Al indagar sobre las ventajas que posee cada tipo de trámites los resultados fueron los siguientes:

GRÁFICO 13

Marca cual consideras que resulta más:

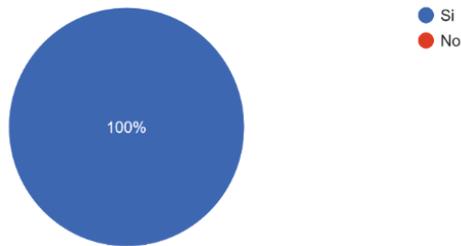


Fuente: elaboración propia.

- El total de la población consultada cuenta con internet con red domiciliaria, y en su mayoría con dispositivos con acceso a internet (computadora y celular):

GRÁFICO 14

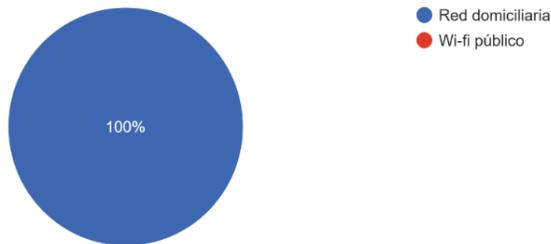
¿Tenes acceso a internet en tu domicilio o barrio?
25 respuestas



Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 15

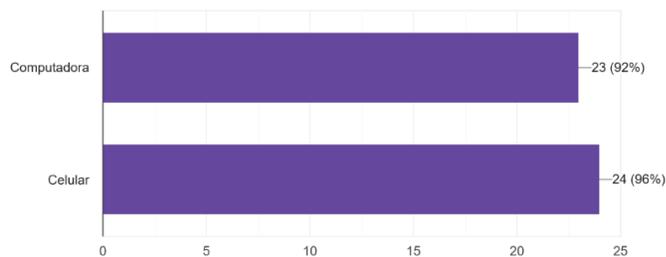
En caso de tener acceso ¿De qué tipo es?
25 respuestas



Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 16

Tenes acceso a:
25 respuestas



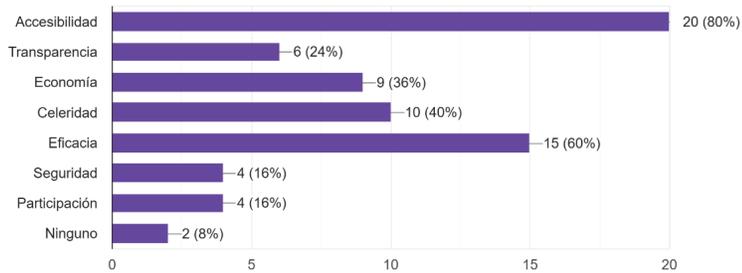
Fuente: elaboración propia.

- Con respecto al cumplimiento de derechos al momento de realizar un trámite digital, en las respuestas se destacan la accesibilidad y la eficacia del proceso:

GRÁFICO 17

Si alguna vez realizaste algún trámite de manera digital ¿Consideras que se cumplieron algunos de estos derechos?

25 respuestas

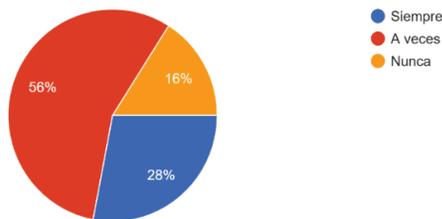


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 18

¿Pudiste finalizar el trámite o necesitaste algún tipo de ayuda debiendo concurrir presencialmente a la Administración?

25 respuestas

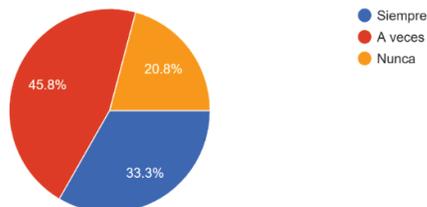


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 19

¿Pudiste defender tus derechos, ser escuchado o exponer los motivos de tu consulta o trámite?

24 respuestas

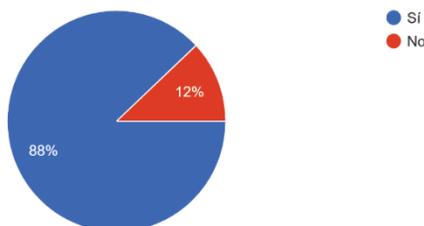


Fuente: elaboración propia.

GRÁFICO 20

¿Consideras que la implementación del procedimiento Administrativo electrónico hace a una buena Administración?

25 respuestas



Fuente: elaboración propia.

9 Conclusiones ¿Amenaza u oportunidad?

Podemos concluir que un gran porcentaje de los ciudadanos encuestados se inclina por los trámites virtuales por sobre los presenciales. Ante la consulta sobre la realización de trámites en forma digital y cuales eran los mismos: En el gráfico se observó que el pago de impuestos, consultas y turnos médicos encabezan los trámites virtuales más realizados por las personas. El total de la población consultada cuenta con internet con red domiciliaria, y en su mayoría con dispositivos con acceso a internet (computadora y celular).

Al indagar sobre las ventajas que posee cada tipo de trámites los resultados fueron los siguientes: con respecto al cumplimiento de derechos al momento de realizar un trámite digital, en las respuestas se destacan la accesibilidad y la eficacia del proceso.

Además de se demostró, más seguridad en el trámite iniciado de manera virtual ya que cuenta con un número de seguimiento el cual se puede rastrear con facilidad, mejorando sus tiempos. Se destacó que los horarios de atención son muy complejos para realizar trámites presenciales, de manera virtual se acomodan a las rutinas de cada persona, resultando más accesible para todos. Además, se generan comprobantes digitales más fáciles para el guardado y archivo.

La mayoría de los encuestados destacaron los beneficios del procedimiento digital opinando que su implementación hace a una Buena Administración, siempre y cuando se obtengan los resultados que el ciudadano reclama, es decir, es necesario que el trámite pueda iniciarse y terminarse electrónicamente, con una respuesta concreta por parte de la Administración. Resaltamos, que los ciudadanos tienen en cuenta que hace falta mucha complejidad de infraestructura y en relación con lo dicho los entrevistados en sus comentarios consideran que se debe capacitar al personal, garantizar la accesibilidad de todos y expresan la

necesidad de que este cambio se tome con seriedad en los entes para que se dé el seguimiento y finalización del trámite, mejorando la interacción entre el ciudadano y la Administración. Evidentemente el factor de los recursos humano y el factor tiempo son determinantes en las respuestas.

La mayoría de los ciudadanos comunes opinaron que el trámite presencial es lento, destacando que algunas veces el personal que atiende no tiene buen trato. Para el ciudadano es importante que el respaldo legal, la accesibilidad y la celeridad acompañen al trámite administrativo, piensan que todo esto construye una Buena Administración.

El ciudadano por medio de esta muestra claramente no está cerrado a un procedimiento digital, pero piensa que lo acompañaría con una capacitación o tutoriales para quienes no tienen conocimiento de la virtualidad.

Sin embargo, un porcentaje menor, opinó que lo digital no hace a una Buena Administración debido a que un procedimiento administrativo digital no les otorga demasiada seguridad, expresando que a pesar de que realizar los trámites virtualmente es un beneficio en cuanto a agilidad de tiempo, también consideran que muchas veces se necesita de alguien que los asesore de manera personal, observando que no todos cuentan con internet, computadora o conocimiento de lo nuevo. Algunos explican que se simplifica para quienes usan distintos dispositivos, pero lo presencial es fundamental que siga en vigencia.

Al igual que en la defensa de sus derechos al momento de ser escuchado, el ciudadano considera según la muestra tomada, que solo a veces pudo defender sus derechos, sin embargo, el resultado fue contundente a la hora de opinar que el establecimiento de un procedimiento electrónico hace a una Buena Administración porque les resulta más rápido, económico y práctico ya que evita el traslado hacia la dependencia correspondiente siendo más eficaz, seguro, transparente y ordenado.

Se observa que es su mayoría para finalizar el trámite administrativo, el ciudadano necesitó algún tipo de ayuda para poder finalizarlo, por eso considero que es fundamental que la normativa prevea, refuerce y resguarde el derecho a la defensa del ciudadano, garantice su participación y otorgue canales de comunicación adecuados, correos electrónicos en las distintas mesas de entradas, mesas de ayuda centralizadas, computadoras en las instituciones u oficinas públicas con personal capacitado para que mediante el sistema virtual el trámite pueda ser iniciado haciendo su seguimiento adecuado y si en el proceso surge algún inconveniente el ciudadano debe tener la posibilidad de acercarse al lugar para resolverlo de manera digital por medio del personal capacitado a tal fin, garantizando de esta manera la defensa de sus derechos ya que un trámite que no puede ser finalizado no es eficaz y no garantiza derechos. En este sentido sigue siendo necesaria la valoración y capacitación de los recursos humanos administrativos.

Llegamos a la conclusión que los principios Generales del Derecho Administrativo también se encuentran presentes en el Procedimiento Administrativo Digital con toda la innovación tecnológica que esto implica. Sin embargo, el establecimiento de un piso base de principios y derechos deben estar garantizados por nuestra legislación.

Resulta necesario según la muestra tomada que se deben articular los medios para poner en acción los Derechos que son la base y las herramientas para desarrollar una Buena Administración. Políticas públicas que implementen mecanismos que puedan ser utilizados por el ciudadano para poder ser escuchado en la defensa de sus reclamos o necesidades de una manera concreta, eficaz y sencilla, debido a que no todos cuenta con la misma capacidad técnica o conocimientos necesarios en este vasto desarrollo tecnológico.

En el ámbito de la automatización de datos la oportunidad que obtendrá la Administración será poder ir transformando la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio que prestan las Administraciones Públicas en general, convirtiéndose en instituciones adaptadas a los cambios de nuestras sociedades y a las demandas de individuos tecnológicamente empoderados.

Referencias

BALBÍN, Carlos. *Crisis del derecho administrativo: bases para una nueva teoría general*. Buenos Aires: Astrea, 2020.

CAPDEVILA, Silvina; GALLO, Javier E.; RENNA, Cecilia. Reglamento de actuaciones administrativas de la Provincia de Santa Fe. Decreto Acuerdo N° 4.174/2015. *Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública – RAP*, Buenos Aires, 1998.

CASSAGNE, Juan Carlos. *Los principios generales en el derecho administrativo*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Derecho. Departamento de Publicaciones, 2015. Disponible en: http://repositorioub.sisbi.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=juridica&cl=CL1&d=HWA_3961. Acceso el: 2 jun. 2025.

CASTELLS, Manuel. *Globalización, identidad y estado en América Latina*. Temas de Desarrollo Humano Sustentable Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 1999.

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, mayo/ago. 2017.

CORVALÁN, Juan Gustavo. *Perfiles digitales humanos*. Buenos Aires: La Ley Thomson Reuters, 2020.

GUTIERREZ CAMPOS, Luis. Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *CUHSO – Cult.-hombre-soc.*, Temuco, v. 29, n. 2, p. 259-280, dic. 2019. Disponible en: <https://cuhsu.uct.cl/index.php/CUHSO/article/view/541/586>. Acceso el: 2 jun. 2025.

LISA, Federico José. De la tutela administrativa efectiva y del debido procedimiento administrativo en el nuevo reglamento para el trámite de actuaciones administrativas de la Provincia de Santa Fe (Decreto Acuerdo N° 4.174/2015). *Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública – RAP*, Buenos Aires, 2017.

REYNA, Justo José. La reforma de la Administración Pública local para la tutela de los derechos fundamentales en el siglo XXI. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, p. 35-89, 2014.

RODRIGUEZ ARANA, Jaime. La buena Administración como principio y como derecho fundamental en Europa. *Revista Misión Jurídica*, Bogotá, v. 6, n. 6, jul./dic. 2013. Disponible en: <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/art1-2.pdf>. Acceso el: 4 jun. 2025.

SPINA, María Laura. Los grupos vulnerables frente a las tecnologías de la información y las acciones de responsabilidad social. In: SPINA, María Laura (Coord.). *Aportes para la construcción de responsabilidad social*. Santa Fe: Ediciones UNL, 2017. (Colección Ciencia y Tecnología).

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

RODRIGUEZ, Evangelina Valeria. Innovación digital y su incidencia en los principios del procedimiento administrativo. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, v6, e606, 2025. DOI: 10.47975/ijdl.v6.1294.

Informações adicionais

Additional information

| Editores responsáveis | |
|-----------------------|---------------------------------|
| Editor-Chefe | Emerson Gabardo |
| Editor-Adjunto | Nicholas Andrey Monteiro Watzko |