

LA ATENCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN CONFLICTOS DE INFORMACIÓN EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

José María Lezcano

Grupo de Estudios de la Complejidad en la Sociedad de la Información (GECISI) – Facultad de Ciencias
Jurídicas y Sociales – Universidad Nacional de La Plata

josemlezcano@jursoc.unlp.edu.ar

www.gecsi.unlp.edu.ar

RESUMEN

Una de las aristas del Defensor del Pueblo u Ombudsman es su perfil funcional en la gestión y resolución de conflictos. Este perfil es intrínseco a la institución y a su forma de actuar en el desarrollo de su misión. Misión que por mandato constitucional es la defensa y protección de los Derechos Humanos y demás derechos fundamentales, frente a hechos, actos u omisiones de la Administración y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas.

El Gobierno Electrónico, en sus estados de desarrollo, plantea diversas transformaciones estructurales (nuevos procedimientos) y coyunturales (dinámica y manejo de información) en las funciones administrativas, implicando en el proceso cambios en las relaciones de la Administración consigo misma, así como de ésta con los ciudadanos así como con las empresas.

Estos procesos de cambio generan cruces de intereses, riesgos y situaciones de conflicto que demandan tratamientos apropiados y ágiles de cara a la búsqueda de soluciones que la Sociedad de la Información plantea, por ejemplo aquellos que implican la protección de Datos Personales o de acceso a la información pública.

El presente trabajo abordará las perspectivas de participación del Defensor del Pueblo en aquellas situaciones de conflicto en los que la “información” se convierte un factor determinante, poniendo el acento en herramientas tecnológicas, jurídicas y organizacionales en el desarrollo de la actividad que le es propia.

Palabras clave:

Gobierno Electrónico – acceso a la información – protección de datos – gestión y resolución de conflictos

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un avance de la investigación de doctorado en Ciencias Jurídicas, cuya línea central está en explorar y describir, explicar y proponer elementos que permitan plantear al Defensor del Pueblo (DP) como una figura técnico-jurídica adecuada para la protección de los Derechos Humanos (DDHH) en la Sociedad de la Información (SI).

A partir de la construcción teórica, la experiencia histórica y la diversidad de modelos que presenta el Defensor del Pueblo u Ombudsman -o las distintas denominaciones que asume-, ésta institución posee una importante potencialidad funcional en el desarrollo de la Administración Electrónica. Es que el DP no sólo tiene como misión velar por la protección de derechos fundamentales de las personas frente a errores, abusos u omisiones de la Administración Pública y controlar el ejercicio de la función administrativa –dentro de los cuales se incluye los servicios públicos-, sino que también, siendo una autoridad constitucional en casi toda Iberoamérica, posee un perfil adecuado en la gestión y resolución de conflictos que se presentan en la sociedad. De manera particular haremos referencia a aquellos donde las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) generan tensiones fruto de cambios profundos en la gestión pública.

Es que identificar cambios significativos en la organización social y jurídica, es un deber de quienes hacemos investigación o cumplen funciones en la coyuntura institucional de los procesos de transformación. Identificar tales cambios supone poner de manifiesto hasta qué punto se han producido alteraciones en la *estructura subyacente* de un objeto o de una situación durante un período de tiempo (Giddens, 2010). Sin embargo, para determinar hasta qué punto y de qué manera un sistema está en proceso de cambio -como es el caso de los diversos estadios de la Administración Pública Electrónica-, debemos reconocer en qué medida se han producido modificaciones en las instituciones fundamentales durante el último tiempo, exponiendo lo que permanece estable, como punto de referencia con el cual calibrar

las alteraciones (Giddens, 2010).

En un proceso de movimientos y transformaciones tan profundas en todos los ámbitos de la vida social, política, económica, cultural, como el que trae consigo la llamada Sociedad de la Información, resulta difícil asegurar aquello que permanece (o incluso permanecerá) estable. Las crisis y cambios de paradigmas de la economía, como por ejemplo el inmenso valor que han adquirido los bienes intangibles y el desarrollo de la producción de servicios, la dinámica de red, entre otros; las crisis y cambios en la política, donde aparecen nuevas formas de participación ciudadana, conceptos de gobernanza y gobernabilidad, las crisis del Estado-nación, y demás; y por supuesto, los inmensos cambios y nuevos paradigmas que se presentan en el análisis de la vida social y cultural, en los que se redefinen muchas ideas y conceptos en la sociedad del Siglo XXI, a partir de las nuevas formas de comunicarnos, de acceder a la información, de interactuar y relacionarnos, de llevar a cabo nuevas prácticas sociales, entre otros. La intimidad y privacidad es un claro ejemplo de estas transformaciones¹.

Es por ello que, para pensar en un punto de base estable, que por la misma historia de la humanidad debe mantenerse constante –a la vez que necesariamente progresivo–, vamos a referirnos en este trabajo a los DDHH como punto de referencia firme, a partir de los cuales fortalecer instrumentos, ideas y propuestas que permitan construir una sociedad inclusiva, socialmente justa, equilibrada y democrática, entre otras características ineludibles para una sociedad que respete la dignidad de la persona humana.

2. EL DESAFIO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Desde fines de la Segunda Guerra Mundial, el avance de la informática ha llevado a desarrollar nuevas formas de comunicación, de creación, acceso y gestión de la información a través de tecnologías TIC. Los modos de interactuar y relacionarse de los agentes sociales ha dado lugar a conceptualizar la sociedad de fin de siglo XX como Sociedad de la Información.

Manuel Castells [1998] plantea que la SI es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera. Dice el autor que, gracias a las nuevas tecnologías, las infraestructuras se

modifican, se alteran los procesos y se cambian los valores y las actitudes de las personas. Esto da lugar a otra forma de organización entre los individuos y los grupos centrada en la economía y en la sociedad, llevando a un cambio de cultura: “[un] nuevo sistema tecnológico, económico y social. Una economía en la que el incremento de productividad no depende del incremento cuantitativo de los factores de producción (capital, trabajo, recursos naturales), sino de la aplicación de conocimientos e información a la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos”.

Por su parte, autores como Mattelart [2010], bajo una perspectiva crítica, plantea que “la sociedad global de la información se ha convertido en un reto geopolítico, y el discurso que la envuelve es una doctrina sobre las nuevas formas de hegemonía (...) La ideología de la sociedad de la información no es otra que la del mercado”.

En diferentes trabajos hemos puesto de manifiesto que la llamada Sociedad de la Información emerge como un concepto que pone más el acento en aspectos políticos, económicos y tecnológicos que en definiciones teóricas e integrales². Es que el ritmo de desarrollo, la innovación tecnológica, el diseño y apropiación de estas tecnologías, no obstante novedosas, han sido prontamente incorporadas a las prácticas socio-culturales, la actividad económica y política, no obstante lo cual, ha sido asincrónico y desparejo, no sólo entre los sub-sistemas Sociedad Civil, Mercado y Estado, sino hacia el interior de cada uno de ellos. La brecha digital es el fenómeno social que pone en evidencia tal asincronía.

Por su parte, debemos tener en cuenta que dado que el mayor desarrollo tecnológico en la SI lo lleva el Mercado (circulación acelerada de capitales, inmediatez en la información, tecnología de vanguardia, entre otras), paulatinamente va marcando tendencias a las que los Estados y la Sociedad Civil deben adecuar su participación. Desde este punto de vista, la necesidad del Estado de tener un rol más participativo, lo lleva a centrar gran cantidad de esfuerzos en responder al subsistema Mercado, desplazando muchas veces hacia un segundo lugar a los actores sociales de la Sociedad Civil.

3.1 LOS DERECHOS HUMANOS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Como decíamos al principio, en el proceso de cambio y transformación de muchas estructuras

sociales, políticas y económicas, aquello que Bauman [2010] llama “modernidad líquida”, es importante identificar posiciones estables, lugares seguros y firmes que nos brinden certezas básicas para avanzar en la incertidumbre el cambio. La base fundamental para la construcción de la sociedad hacia el futuro podemos encontrarla en los Derechos Humanos, cuya historia puede leerse como la historia moral de la humanidad.

Los Derechos Humanos pueden identificarse conceptualmente como aquellos derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición. Según Nikken [1994] la noción de estos derechos se corresponde con la afirmación de la dignidad de la persona frente al Estado. Según el autor, el poder público, debe ejercerse al servicio del ser humano, y no puede emplearse para ofender atributos inherentes a la persona, por lo que debe ser un vehículo para que ella pueda vivir en sociedad en condiciones cónsonas con la misma dignidad que le es consustancial.

Esta categoría jurídica de derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles³, lo cual se manifiesta en que los resultados y los esfuerzos para obtener resultados en un derecho, pueden depender de la promoción y protección de otros derechos; “la realización de los derechos económicos, sociales y culturales es fundamental para la promoción, la protección y el respeto de los derechos civiles y políticos, y viceversa”. Es decir, el avance de uno facilita el avance de los demás, de la misma manera que la privación de un derecho afecta negativamente a los demás. Esto ayuda a entender la indivisibilidad de estos derechos en cualquier contexto, situación y problema del que estemos hablando, por ejemplo, cuando se refiere a situaciones que vinculan prácticas con TIC.

Por su parte, estos derechos asumen el carácter fundamental de universales, absolutos e inalienables, con una profunda importancia de la internacionalidad, sobre todo en orden a los ámbitos de juzgamiento ante las lesiones a los bienes y valores que amparan. Es decir, de los DDHH somos titulares todos los seres humanos (universalidad), implican una fuerza o preponderancia tal que se imponen como fundamento último ante cualquier otro derecho que no revista tal carácter (absolutos), y resultan irrenunciables hasta por sus propios titulares (inalienables), en tanto que la supraestatalidad se presenta racionalmente como una consecuencia natural de ser inherentes a la persona, y no como una concesión de la sociedad (internacionalidad).

Su consagración positiva en instrumentos jurídicos puede encontrarse, en primer lugar, en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (en francés: Déclaration des droits de l'homme et du citoyen) de 1789, en la época de definiciones fundamentales de la “modernidad”, estableciendo principios de la sociedad que serán la base de la nueva legitimidad, acabando con las bases, las instituciones y las prácticas del antiguo régimen. Sin embargo, los más emblemáticos instrumentos internacionales a los que se apela como consagración positiva son aquellos surgidos luego de la Segunda Guerra Mundial, en particular a través de los documentos de la Asamblea General de Naciones Unidas como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y su Protocolo (1966), entre otros, así como la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica (1969), y una serie de documentos internacionales que se encargan de enunciar, reconocer y establecer mecanismos para su protección y defensa. Para el caso Argentino, es importante mencionar que estos instrumentos integran el bloque de constitucionalidad, al ser incorporados a la Constitución Nacional en la reforma de 1994.

Planteados estos derechos como propios del “Estado de Derecho” [Nikken, 1994], es fundamental reconocer todos los mecanismos que los Estados disponen para garantizarlos, con acciones concretas (políticas públicas, control jurisdiccional, etc.), e incluso tomar medidas claras y concretas para que todos cumplamos con la obligación de respeto de estos derechos. Si pensamos en mecanismos de protección, no sólo podemos pensar en los jurisdiccionales (poderes judiciales nacionales o cortes supranacionales), sino también mecanismos político-institucionales, como el Ombudsman, que como se dijo, posee radicalmente esta función, vinculada principalmente a controlar a los gobiernos sobre el cumplimiento de las obligaciones que estos derechos encierran.

3.2 Las Generaciones de los Derechos Humanos

Una línea muy importante de la doctrina especializada en Derechos Humanos realiza una clásica distinción de estos a partir de alcances y protección de determinados valores. Como hemos dicho en otra oportunidad⁴, en general las distintas generaciones se construyen teniendo en cuenta determinadas conquistas y los momentos o situaciones históricas en que

los Estados fueron poniendo el foco en derechos a proteger o fomentar, que por su entidad, merecerían su consagración como Derechos Humanos. Así, se habla entonces de distintas generaciones de Derechos Humanos.

Dentro de la *primera generación* se incluyen los derechos civiles y políticos, cuyo objeto es la tutela de la libertad, la seguridad, la integridad física y moral de la persona así como su derecho a participar en la vida pública. En ellos se incluyen el derecho a la intimidad y privacidad (libertad individual), el derecho de participación política, etc. Los avances y conquistas sociales, la necesidad de atender a los aspectos económicos y culturales de los seres humanos, dio a construir doctrinariamente una *segunda generación* de DDHH, en los que se incluyen los derechos sociales, culturales y económicos. Es decir, se refieren a la existencia de condiciones de vida y acceso a los bienes (materiales o no, culturales) en términos adecuados a la dignidad humana. Finalmente, una *tercera generación* de DDHH, también conocidos como derechos de la solidaridad, su orientación ya no resulta de corte individualista, sino que se orienta al colectivo de la humanidad y ponen su eje en la búsqueda de la paz, el desarrollo de un medio ambiente sano y sustentable, que no ponga en riesgo generaciones futuras, el derecho a disfrutar del patrimonio común de la humanidad, entre otros.

3.2 Los Derechos Humanos en el actual contexto social y tecnológico ¿Cuarta Generación de Derechos Humanos?

Con el avance tecnológico y sus consecuencias en toda la humanidad, hacia fin de siglo pasado comenzó a desarrollarse una corriente teórica que plantea una *cuarta generación* de Derechos Humanos. Desde este punto de vista, una de las líneas de algunos autores como Robert Gelman, Bustamante Donas, Suñé Llinas -entre otros-, encuentran su necesidad al reflexionar sobre el lugar y valores de los DDHH en la sociedad de las nuevas tecnologías.

Bustamante Donas [2001] reflexiona que, no será el mundo físico el único escenario bélico donde se diriman las disputas de poder en todas las esferas, sino que será a través de la reeducación del deseo, la reducción a “consumidores” –también llamados “usuarios”-, llevando a la colonización de las conciencias a través de valores implícitos en los productos audiovisuales. Considera el autor, que los nuevos colonialismos no obligarán al pago de impuestos, sino que será a través de la invasión de los mercados de productos y servicios de

todo tipo, donde los mecanismos de dominación y limitación de los DDHH tiene más que ver con la limitación del acceso a las condiciones necesarias (técnicas, económicas o culturales) para lograr un desarrollo más avanzado de participación pública , de intercambio y libre expresión de ideas y creencias.

Las reflexiones de Bustamante Donas resultan una excelente descripción de las formas en que ciertos usos y prácticas en cualquiera de los agentes de los subsistemas de la SI con TIC (Mercado, Sociedad Civil o Estados), significan riesgos y amenazas a los DDHH. La perspectiva de este iusfilósofo español, es compartida por Suñé Llinas [2008] -su colega también español-, en tanto a la necesidad de su atención, no obstante lo cual cuestiona lo referido a una cuarta generación, dado que los bienes y valores que se defienden integran la tercera generación de DDHH⁵.

4.1 GOBIERNO ELECTRÓNICO

La década de los `90, junto a los primeros pasos de la Internet (particularmente la primera Web), también significó el inicio de un proceso de cambio en la forma de administración y gestión del Estado, en lo que se identificó como Gobierno Electrónico.

Mucha es la literatura especializada sobre Gobierno Electrónico y Administración Pública en la relación con los administrados a través de TIC. Este fenómeno de integración de los avances tecnológicos en las Administraciones Públicas, su desarrollo en los servicios públicos, así como el profundo cambio en la “modernización” del Estado y demás, se encierran dentro de los conceptos que comúnmente integran el Gobierno Electrónico, o *e-Gov*. Este nuevo reto que asume el Estado, en un marco impuesto por la globalización, las demandas del sistema y el desarrollo de TIC -entre otros factores-, ha llevado a los Estados a impulsar reformas y normas que posicionen a sus administraciones a la altura de las exigencias de la sociedad civil y del mercado.

El nuevo esquema de administración, plantea un profundo cambio en el esquema piramidal que es propio de la Administración Pública tradicional, hacia un plano horizontal de desarrollo y trabajo. Así se busca la optimización en la gestión interna de la Administración

(un orden distinto de burocratización), para llevar al Estado a transformarse en un actor activo en la SI. De esta manera, íntimamente ligado al concepto de función administrativa, en una sociedad de servicios, el Estado debe garantizar administraciones que simplifiquen actividades, agilicen las operaciones y trámites, tanto a ciudadanos como empresas. En definitiva se logre una mejor calidad de servicio público.

4.2 Una mirada del E-Gov desde la concepción social de la tecnología

Como se mencionó, muchos son los intentos de conceptualizar el gobierno electrónico o administración pública electrónica (utilizados como sinónimos en este trabajo). No nos detendremos en la abundante bibliografía al respecto, sino que, partiendo de los estudios sociales de la tecnología, tomaremos en general 2 orientaciones en las que se pueden dividir las definiciones políticas y formas de concebir el e-gov: las que plantean el uso de TIC para realizar más eficientemente las tareas otrora manuales y los planteos de e-gov que transforma los sujetos y procesos.

Los estudios sociales sobre la tecnología se pueden agrupar en 3 grandes cuerpos teóricos que se conocen como teoría instrumental, teoría sustancialista y teoría crítica. La *Teoría Instrumental*, es la que ha tenido una mirada dominante en la que se apoyan las políticas científicas de los gobiernos modernos, y de la cual dependen los valores establecidos en otras esferas (política, cultural, etc.). En ésta, la tecnología es considerada neutral, sin contenido valorativo propio, en tanto que es pura instrumentalidad, es indiferente de la variedad de fines para los que pueda ser utilizada. Aplicada esta perspectiva a los modelos de interpretación del e-gov, se puede pensar que las TIC constituyen instrumentos para hacer más eficiente, ágil y transparente la Administración Pública, sin que haya un cambio profundo en la lógica y forma de los procedimientos. Los objetivos y fines de las políticas de implementación del e-gov que inspiran varios organismos internacionales, parecen tener la mirada puesta en la *eficiencia* como inspiración y guía fundamental del uso de las TIC en la Administración Electrónica.

Por su parte, la *Teoría Sustantiva* atribuye a la tecnología una fuerza cultural autónoma capaz de imponerse sobre casi todos los otros valores, bajo la cual, según sus teóricos, el mero uso de la tecnología trae consecuencias para la humanidad y la naturaleza, que van mucho más allá que el logro de objetivos técnicos. Es decir, desde la perspectiva del e-gov, implicaría, por ejemplo, el cambio en los procesos administrativos, una nueva Administración Pública, con

nuevas dinámicas de participación ciudadana, gestión de la cosa pública, entre otras. Perspectivas estas que se plantean en cierta consonancia con principios y valores de algunas teorías políticas de reestructuración o reforma del Estado.

Finalmente, la *Teoría Crítica*, que completa el marco que se propone, se encuentra en la intersección entre la ideología y la técnica, en donde las dos se encuentran para controlar a los seres humanos y a los recursos en conformidad con los llamados “códigos técnicos”. De manera invisible, estos códigos, sedimentan valores e intereses en reglas y procedimientos, *instrumentos, dispositivos y artefactos* que rutinizan la búsqueda de poder y de ventajas por una hegemonía dominante. Pensar las propuestas de gobierno electrónico sobre ésta línea teórica, nos refleja una necesidad de explorar la posible existencia de políticas públicas de e-gov que tengan en cuenta verdaderos procesos de apropiación y significación de la tecnología, aspecto que escapa a el presente trabajo.

4.3 El Desarrollo del Gobierno Electrónico. Estadios de Avance

Las TIC, claramente resultan más que aparatos, dispositivos y aplicaciones, resultan un sistema complejo que permiten encauzar la creación y uso de la información organizacional. La digitalización, no resulta sólo un cambio de soporte en el cual se transmite la información (equivalencia funcional), sino un nuevo modo de comunicación, de control y de poder que, llevados por la universalidad y uniformidad de cierta cultura digital, se va planteando como un proceso civilizador [Doueihi, 2010].

Este proceso civilizador que la conversión digital plantea, tiene su reflejo directo en la forma de organizar el funcionamiento de la Administración Pública, y la relación del Estado con los ciudadanos, con las empresas y hacia el interior de sí mismo como la forma de organización. Por su parte, el Estado no es un actor menor, sino que tiene el poder y la responsabilidad de proteger derechos e intereses de las personas. Aquel poder público ejercicio al servicio de los seres humanos.

Entonces, en general, podemos hablar de 2 niveles de cambios, fuertemente conectados: uno es estructural, íntimamente relacionado con cambios profundos en las prácticas sociales, culturales, en la política y economía, en aquellos hechos sociales [Durkheim, 1895] en los que la tecnología, lo digital es el medio por los cuales se conducen estos cambios. El otro es el nivel de cambio coyuntural, que se da en el campo, en los modos en que los ciudadanos ven a la Administración Pública, se comunican con ella, le demandan soluciones, las empresas interactúan con el Estado, etc.

Ambos niveles se van dando en la Administración Pública Electrónica, ya sea, a través de nuevos procedimientos, dinámicas de interacción entre organismos, modos de control, manejo de la información, y demás.

Más allá de los distintos grados de informatización de la Administración, la mayoría de los estudios distinguen 4 etapas de desarrollo de políticas de gobierno electrónico. Su grado de avance está determinado por las posibilidades de bidireccionalidad en la comunicación y el nivel de dependencia del soporte papel en la tramitación.

Estos estadios son “de información”, “interacción”, “gestión electrónica” y “transacción”. Estas son categorías conceptuales y cada nueva fase de desarrollo implica acumular los adelantos de las anteriores.

La *etapa de información*, es más básica y elemental, en la que los gobiernos presentan en Internet la información básica sobre la actividad y los servicios públicos. No posee cambios administrativos ni organizacionales. La *etapa de interacción* ya supone una comunicación bidireccional en la que el ciudadano/usuario puede efectuar consultas y obtener respuestas de la Administración a través de Internet. Se incluye la posibilidad de obtener formularios, realizar consultas, y con algún grado de avance utilizar motores de búsqueda para acceder a la información que necesita. Hay mayor tecnificación para posibilitar que el ciudadano llene formularios en línea, aportando datos, generales y personales, muchos de los cuales ya se encuentran en otras bases de datos del Estado. En la *etapa de gestión electrónica* podemos encontrar la posibilidad de iniciar formalmente los trámites, circunstancia ésta que marca una importante diferencia de la anterior etapa. Aquí se incluyen la posibilidad de pedir turnos, tramitar becas, subsidios, declarar impuestos e inicio y seguimiento de expedientes. Sin embargo aún no se puede realizar pagos ni firmar digitalmente. Una de las diferencias con la etapa anterior radica en que, si bien en ambas hay bidireccionalidad, en la interacción hay respuesta de la Administración pero sin trámites, mientras que en la gestión sí se pueden iniciar y seguir por Internet. Y finalmente, la etapa de *transacción* resulta el nivel más alto de desarrollo de *e-gov*. Supone tanto la iniciación, el seguimiento como la conclusión del trámite en línea, sin necesidad de trasladarse ni utilizar papeles. Los ciudadanos pueden interactuar con la Administración de la manera más amplia, efectuar pagos, contratar electrónicamente, obtener certificados, etc, a través de medios electrónicos. En este desarrollo de prestación electrónica de servicios se requiere una reingeniería administrativa, además de una gran

inversión tecnológica avanzada y compleja. La integración de todos los servicios y ofrecer nuevos, que resulta necesario en esta etapa, requiere modificar la gestión habitual de la administración.

5.1 LA INFORMACIÓN. INTERESES Y CONFLICTOS

La capacidad de las TIC de producir, almacenar y gestionar información en grande volúmenes (con diversos niveles de seguridad, bajo múltiples formas de vincular e interconectar soportes, bases de datos, etc., así como también amplia capacidad para ser transferida, reproducirse, y lógicamente cuantificarse económicamente), no sólo genera beneficios, oportunidades y posibilidades de desarrollo, sino también consolida intereses, plantea riesgos, desafíos y expone a los ciudadanos a distintos niveles de vulnerabilidad de sus derechos.

Es que, dependiendo del sub-sistema desde el cual se considere la información, será planteada como un derecho, el cual puede ser exigido y digno de protección –Sociedad Civil-, una mercancía, con un valor económico y pauta de competitividad –Mercado-, o un recurso para la gestión y organización de sus funciones –Estado-.

En la Declaración de Derechos del Ciberespacio (2008), en la que el Prof. Suñé Llinás realiza sus reflexiones sobre el borrador de Gelman, reconoce ciertos valores y principios a considerar que resultan importantes, en la que se menciona –entre otros- el derecho a la intimidad (privacy), anonimato y seguridad en las transacciones on line (artículo 3), el derecho a no ser sometido a una vigilancia arbitraria en la red (artículo 9); y el derecho a un nivel básico de acceso a la información (artículo 11).

5.2 Derecho de acceso a la información

La naturaleza representativa del gobierno, así como los discursos de la gobernanza en el Estado actual, hacen al Derecho a la información pieza fundamental de políticas públicas en una SI respetuosa de los DDHH, así como herramienta esencial para que los ciudadanos hagan valer sus derechos frente al Estado⁶. A través de este derecho se promueve la participación ciudadana en la toma de decisiones, y se manifiesta en dos aspectos: *transparencia proactiva*, mediante el cual es obligación de los gobiernos (organismos,

dependencias, etc.), dan a conocer información de sus actividades, presupuestos y políticas; y *transparencia reactiva*, a través de la cual los ciudadanos solicitan a los funcionarios públicos información, y por ende, deben recibir una respuesta documentada y satisfactoria [Access Info Europe, 2010].

Debemos tener en cuenta que en la función Administrativa del Estado, también se encuentran incluidos los servicios públicos, y su prestación, ya sea por la misma Administración Pública, o a través de la delegación en privados. Esto implica que este derecho de acceso a la información alcance a las empresas prestadoras de servicios públicos, en aquello que hace la prestación propiamente dicha, la calidad del servicio, y aspectos que no sean propios de las empresas como entidades privadas⁷.

Este derecho, en tanto su carácter fundamental, puede ser ejercido por toda persona, sin discriminación ni necesidad de acreditar derecho subjetivo, interés legítimo ni contar con patrocinio letrado⁸. El trámite debe ser sencillo, rápido y gratuito, siendo la regla la publicidad de la información, y sólo la excepción en los casos determinados por la ley⁹. Como derecho fundamental que es, su ejercicio debe estar garantizado por el propio Estado, y el ciudadano debe contar con mecanismos para hacerlo efectivo.

5.3 Derecho a la protección de Datos Personales

Otro de los derechos de mayor relevancia en la sociedad actual, es el derecho a la intimidad y privacidad de las personas. Hemos referido que el instrumento técnico-legal por excelencia para proteger los bienes y valores de la intimidad y privacidad, es el dato personal y la protección de éste¹⁰. Es que los datos personales también poseen un valor económico fundamental para la economía de servicios, cada vez más personalizados, llegando a constituirse como el activo más importante de las empresas prestadoras de servicios digitales¹¹.

Existen variados análisis, debates y consensos en torno a la importancia y trascendencia de estos derechos, los cuales por obvias razones de extensión no reproduciremos, aunque si resulta importante destacar, el carácter fundamental que la intimidad y privacidad reviste en el plexo de DDHH. Es que su preponderancia nace de la obligación de los Estados de custodia y protección de la dignidad de la persona humana.

Por su parte, la "autodeterminación informativa" (o libertad informática) se constituye como la capacidad que goza toda persona a preservar su identidad controlando la revelación y el uso de los datos que le conciernen y protegiéndose frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos por medios informáticos. Este derecho conjuga distintas acepciones prácticas que operacionalizan el ejercicio a la protección de datos personales, a saber: el derecho de información sobre la existencia de algún banco de datos o fichero de información personal; el derecho de acceso a la información personal, como aptitud de conocer el contenido de aquellas bases de datos automatizadas cuyo objeto es el manejo y almacenamiento de información personal; el derecho de actualización, mediante el cual el individuo puede exigir la corrección de ciertos datos; el derecho de confidencialidad, como la potestad del ciudadano a exigir que la información que proporciona permanezca ajena al conocimiento de terceros; el derecho de exclusión, mediante el cual dada la naturaleza de la información, el individuo puede cancelar o borrar o solicitar la destrucción de información sensible; entre otros.

5.4 Los Conflictos de información

Debemos partir de que la mayoría de los conflictos tienen causas múltiples y que generalmente se plantean por una combinación de problemas relacionados a los actores involucrados. Por ello resulta conveniente que en las intervenciones de gestión y resolución se realicen con un mapa de vías conceptuales o "mapa del conflicto" implícito en la discrepancia¹² (Wehr, 1979; Moore, 2008).

En la interacción social, se presentan situaciones de conflicto que pueden ser determinadas por la falta de información, inadecuada o errónea, posiciones diferentes sobre la importancia de la información, problemas en la interpretación de los datos, distintos procedimientos de evaluación, entre otras.

Un ejemplo de este tipo de tensiones lo podemos encontrar en aquellos conflictos que se refieren a los datos de salud. Muchas veces se presentan situaciones de tensión entre la correcta prestación del servicio de salud, en el que intervienen una multiplicidad de actores, individuales y colectivos, con intereses comunes, indiferentes y antagónicos, y los pacientes o destinatarios del servicio mismo. La Historia Clínica Electrónica, como instrumento médico,

legal y organizativo de la gestión hospitalaria, resulta una importantísima base de datos personales y ultrasensibles, en el que confluyen intereses sociales y económicos diversos¹³.

6.1 EL DEFENSOR DEL PUEBLO U OMBUDSMAN

Ahora bien, planteado el estado de situación en orden a la problemática que implica por un lado, atender conflictos en cuyo seno se encuentran DDHH, sin que ello signifique atentar contra el avance tecnológico y la necesaria modernización del Estado, sino que brinde pautas de desarrollo en este sentido, respetando derechos fundamentales, exploramos las potencialidades funcionales del Ombudsman como instrumento adecuado para tal función¹⁴.

El Prof. Suñé Llinas, en la referida Declaración de Derechos del Ciberespacio, no sólo realiza un interesante catálogo de derechos, sino que llama a la necesidad de crear y poner en funcionamiento aquellos organismos públicos que sean pioneros en la incorporación de tales derechos al ámbito de la normatividad jurídica. Al respecto, propone: “Artículo 20. Garantía institucional de los Derechos Humanos en el Ciberespacio: 1. Se constituirá un Ombudsman y un Tribunal para la defensa efectiva, incluso frente a las jurisdicciones estatales, de los Derechos Humanos contenidos en la presente Declaración, preferiblemente en el marco de Naciones Unidas y, en su caso, de la Telecivitas a que se refiere el punto 3 de este artículo. Estarán legitimados para acudir a estos órganos cualesquiera ciberciudadanos que sean titulares de un derecho o interés legítimo afectado.”

En función de ello, se plante un rápido recorrido histórico-institucional de la figura, que nos permite dar fundamento de la propuesta.

6.2 Antecedentes y modelos

Existen debates en la doctrina especializada -de los cuales muchos autores han sido propiamente Ombudsman en su experiencia profesional-, sobre el origen de esta figura. Estas teorías se pueden agrupar en quienes encuentran sus antecedentes en raíces escandinavas, de donde deriva la palabra “Ombudsman” y quienes ven sus antecedentes en el “Tribuno de la Plebe”, figura nacida en el Derecho Romano.

Esta distinción no resulta meramente anecdótica, pues muchas de las formas jurídicas y

modos de actuación de la figura reciben mayor o menor influencia de tales raíces. Así, se puede mencionar el Ombudsman Nórdico, Controlador del Estado –Israel-, funcionario del Parlamento –Nueva Zelanda-, “Parliamentary commissioner of Administration” de Gran Bretaña, el Médiateur francés, el Defensor del Pueblo Español. En tanto que en los países latinoamericanos encontramos el Procurador de los Derechos Humanos –Guatemala-, Comisión Nacional de los Derechos Humanos –México-, Procuraduría de los Derechos Humanos -El Salvador- o Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos – Nicaragua-, Procurador del Ciudadano -Puerto Rico- Defensoría del Pueblo -Colombia, Panamá, Paraguay, Perú, Venezuela-, Defensor de los Habitantes -Costa Rica-, Comisionado Nacional de los Derechos Humanos –Honduras-, Defensor del Pueblo -Argentina, Bolivia, Ecuador-

Las posiciones consideran que el Ombudsman tiene sus orígenes en la Edad Media, en el derecho escandinavo, lo referencian en un personaje al que el Rey depositó confianza y delegó la función del control y cuidado de la buena administración, cuando emprendió la ausencia del reino. Este “delegado” del rey tenía como función el cuidado de la buena administración. Su inclusión en la Constitución Sueca en 1809 lo presenta como representante o delegado del parlamento. El Ombudsman nórdico tiene sus variantes según el país de referencia, Suecia y Finlandia, por un lado, y Noruega y Dinamarca, por otro [Cagnoni, 2004].

En tanto que las posiciones que encuentran sus antecedentes más atrás en el tiempo, lo remiten al Tribuno de la Plebe, figura que nace de las disputas entre patricios y plebeyos hacia el año 494 A.C. en épocas de la Monarquía Romana, y que emerge con una facultad formidable en su misión de defensa del pueblo contra todo abuso de poder, como es del derecho al veto que podía ejercer contra cónsules y hasta contra el Senado [Constenla, 2011]

Dice Cagnoni [2004] que el “redescubrimiento” de esta figura al finalizar la Segunda Guerra Mundial, cimentará la esperanza de hallar un nuevo medio de control de la actividad de la Administración con designio, métodos y efectos distintos a los tradicionales. Es una figura que encontró su fundamentación en el principio de la protección de los derechos, que se presenta a la sociedad como una salvaguarda frente a abusos y errores en la función administrativa.

Así, positivamente incluido en distintos ordenamientos jurídicos, va adquiriendo en su desarrollo distintas denominaciones, generándose asimismo adaptaciones al sistema jurídico en que iba siendo incorporado. En todos los casos, la figura se encuentra asociada a conceptos de defensa, control, confianza, el buen gobierno, resolución de problemas que involucran DDHH. Es por ello que, al menos para Argentina –y seguramente la mayoría de los países latinoamericanos- compartimos las visiones del Defensor del Pueblo u Ombudsman como sinónimos, que ha recibido la confluencia de las dos figuras históricas y su adaptación, nacida de una coyuntura de una época, pero que se consolida como estructural en él. Ahora bien, la institución del Ombudsman repite la naturaleza de su función en distintos órdenes jurídicos, desde la órbita municipal, provincial y nacional, llegando incluso a haberse instituido a nivel comunitario, e internacional. Este último resulta un elemento significativo en orden a considerar los fuertes problemas referidos a la (des)localización de los conflictos en la SI.

6.3 El defensor del Pueblo en Iberoamérica

La Constitución Española, fue pionera en Iberoamérica en incluir al Defensor del Pueblo como alto comisionado de las Cortes Generales (Poder Legislativo) a efectos de proteger los derechos y deberes fundamentales, a cuyos efectos podrá supervisar la actividad de la Administración Pública (Art. 54). Es importante destacar que la misma Constitución, junto a la de Portugal, fueron pioneras también en incluir en la consagración de aquellos derechos que derivan de necesidades actuales de la vida moderna. Contemplan la regulación de la informática a fin de salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, así como la constitucionalización de los medios de comunicación de masas (concretamente de la radio y televisión por ser armas poderosas de la política moderna), y reconocen la conveniencia de proteger a los consumidores, entre otros.

Se considera como el primer encuentro en Latinoamérica para trabajar concretamente en la posibilidad de fomentar la figura de los Defensores del Pueblo en las legislaciones de la región, el Primer Coloquio sobre el Proyecto Ombudsman para América Latina realizado en Venezuela en 1983, encuentro que diera nacimiento al Instituto Latinoamericano del Ombudsman, 1984, el cual, junto a la Federación Iberoamericana del Ombudsman y asociaciones nacionales de Defensores del Pueblo, como ADPRA en Argentina, desarrollan una importante labor de trabajo e intercambio de experiencias y recursos entre los Defensores. Rescatamos esta cuestión, pues en la trayectoria de trabajo de los Defensores del Pueblo se

encuentran formas de trabajo en red, que más allá de las jurisdicciones de los Estados, realizan un trabajo colaborativo, bajo dinámicas ágiles y flexibilidad en cuanto a las formas¹⁵.

Al ser receptado por el constitucionalismo latinoamericano desde el sistema jurídico español, se profundizó la idea del Defensor del Pueblo, y la misión de proteger los derechos e intereses de las personas ante los errores, abusos, actos u omisiones de la Administración Pública, y la función administrativa, lo cual incluye el control en la prestación de servicios públicos. Así se elevó la figura a un rango constitucional en la mayoría de las constituciones latinoamericanas, como en el caso Argentino, en el artículo 86 de la Carta Magna.

6.4 Su potencialidad en el desarrollo y control del Gobierno Electrónico

Establecido constitucionalmente como una de las Autoridades de la Nación, y dotado de independencia y autonomía funcional, la manda constitucional indica que una de las funciones del Ombudsman es el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas. Quiroga Lavié, destaca que en la redacción del artículo 86 se sustituyó el concepto de “administración estatal” por el de “función administrativa”, con lo cual, entre otras cosas, el control alcanzaba a los entes concesionarios de servicios públicos.

Siendo que el mayor espectro que imponen los deberes del Ombudsman se encuentran en la protección de los DDHH, las obligaciones que asumen los Estados como garantes de este plexo de derechos y la integralidad de los mismos, hacen que el Ombudsman se encuentre legitimado para intervenir, con una posición privilegiada, por un lado, controlando a la Administración Pública, escuchando a los ciudadanos que le presentan sus quejas, pero sin facultad de coerción, sino de realizar informes al Poder Legislativo, así como realizar recomendaciones y observaciones a la Administración, más allá de su facultad de instar el aparato jurisdiccional.

Uno de los aspectos a destacar de esta figura, lo constituye –como se dijo- su capacidad de trabajo en red, más allá de las jurisdicciones, y bajo un mismo fundamento de fomento y protección de derechos fundamentales. Contar con una figura cuya función esencial sea controlar y asegurar el respeto a la dignidad de las personas, en una situación de transformación general de estructuras y paradigmas diversos de muchas áreas, resulta importante y saludable. El DP, por su naturaleza particular, posee una flexibilidad que supera

los formalismos de otras instituciones jurídicas, así como también, debe generar una confianza especial que se busca desde su conformación jurídica.

Por otro lado, en esta institución también se destaca el aspecto que hace de ella un medio alternativo de resolución de conflictos, en atención a la forma de intervención, controles que realizar, flexibilidad, independencia y autonomía de la que goza, así como la dinámica propia de trabajo y la experiencia que posee en general para atender conflictos de diversos tipos y que involucran cuestiones muy variadas y que se hace necesaria su contextualización, identificación de intereses y elementos propios de los problemas en los que interviene.

7. A MODO DE CIERRE

La complejidad de los conflictos de la SI, demanda la necesidad de explorar instrumentos técnicos-legales adecuados para buscar soluciones que integren los intereses legítimos de los agentes y colaboren con su desarrollo en el nuevo contexto. Los procesos de transformación del Estado, particularmente aquellos que involucran la Administración Pública, exigen que en las situación a resolver, analizar el problema de manera contextualizada, teniendo en cuenta los valores, bienes y principios que los DDHH. En tales derechos podemos encontrar una base firme y progresiva, que sirva de punto de guía hacia una sociedad tecnologizada. Sobre esta base de respeto a la historia moral de la humanidad, es la única forma posible de pensar y proyectar una sociedad hacia el futuro.

La historia también ha dado los instrumentos y las experiencias que permiten muchas veces, buscar medios para resolver los desafíos que se plantean, a través de distintos mecanismos de trabajo, y formas de incidencia e intervención en la defensa y garantía de derechos. Se ha referido que un ejemplo de esto son los Defensores de Pueblo u Ombudsman, que bajo sus claras pautas constitutivas, funciones que le son propias, características y dinámicas de trabajo, flexibilidad institucional, inmediatez, así como la propia historia de siglos de experiencias y adaptaciones a marcos jurídicos y epocales, se ha establecido como una figura/instrumento de respeto, y no pocas veces confianza, en la posibilidad de ser un medio válido, adecuado y oportuno en la resolución de conflictos y la defensa de los Derechos Humanos.

Bibliografía

- Bauman, Zygmunt “Modernidad Líquida” Fondo de Cultura Económica, 2010. Argentina
- Bustamante Donas “Hacia la cuarta generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica” . Disponible <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm>
- Bidart Campos, Germán J. “El Derecho a la Intimidad y la Libertad de Prensa” en El Derecho T. 112, pág. 239-242. Comentario al fallo Ponzetti de Balbín, Indalia y ot. C/ Editorial Atlántida S.A.
- Castells, Manuel, La era de la información, Madrid: Alianza Editorial, 1998.
- Cagnoni, José Anibal “Ombudsman. Comisionado Parlamentario. Mediateur. Defensor del Pueblo” 4ta. Edición Actualizada (2004).- Doueihi, Milad “La gran Conversión Digital”, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, 2010.
- Cerda Silva, A.(1 03 2011). “Autodeterminación informativa y leyes sobre protección de datos”. Revista Chilena De Derecho Informático. Consultado el ago 15, 2013, de <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/viewArticle/10661/11413>
- Laporta, Francisco: “El Concepto de Derechos Humanos” en Doxa: Cuadernos de Filosofía del Derecho, núm. 4 (1987), pp. 23-46.
- Lima Torrado, Jesús: “Ciberespacio y protección de los derechos: ¿Hacia una cibercultura de los derechos humanos?”, disponible en Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho, núm. 5-2002, en <http://www.uv.es/cefd/5/lima.html>
- Maiorano, Jorge L. “Defensor del Pueblo y de las Instituciones Republicanas” Ediciones Macchi, 1998. Argentina
- Mattelart, Armand: “Historia de la sociedad de la información” Paidós Comunicación 132. Edición revisada y ampliada por el autor. Publicado en francés, en 2001, por Éditions La Découverte, París. Traducción de Gilles Multigner. 1º ed. Buenos Aires: Paidós, 2010.
- Martínez de Vallejo Fuster, Blanca “La intimidad exteriorizada. Un bien jurídico a proteger” Edición digital: Alicante: Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2001 N. sobre edición original: Edición digital a partir de Doxa : Cuadernos de Filosofía del Derecho, núm. 13 (1993), pp. 191-213. Disponible en <http://bib.cervantesvirtual.com/FichaObra.html?Ref=15697>
- Moore, Christopher: “El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos”. Ed. Granica, 2006.
- Nikken, Pedro. Estudios Básicos de Derechos Humanos, IIDH, San José, 1994. Disponible

en

(http://www.iidh.ed.cr/documentos/HerrPed/pedagogicaspecializado/el%20concepto%20de%20derechos%20humanos.htm#_ftn2) y en

(<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=1835>)

- Nino, Carlos Santiago “Fundamentos de Derecho Constitucional”. Análisis Filosófico, Jurídico, y Politológico de la Práctica Constitucional. 2da Reimpresión. Ed. Astrea. 2002. Buenos Aires.

- Suñé Llinas, Emilio “*Declaración de Derechos del Ciberespacio*” Disponible en http://portal.uexternado.edu.co/pdf/7_convencionesDerechoInformatico/documentacion/conferencias/Los_Derechos_Humanos_en_el_Ciberespacio.pdf; “*Manifiesto para una nueva Ilustración*” disponible en <http://www.derecho.unt.edu.ar/publicaciones/MANIFIESTOPARAUNANUEVAIILUSTRACION.pdf>

¹ Sobre este punto de redefiniciones de la intimidad y privacidad, se han presentado avances de investigación en “La Intimidad Y Privacidad En La Sociedad Actual. Una Visión A Través De Una Perspectiva Socio-Jurídica”, Lezcano, José María, ALAS 2013, Santiago de Chile, Chile, 2013.

² “¿Quién protege la intimidad y la privacidad? Análisis comparativo entre la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales y el Defensor del Pueblo”, Lezcano, José María, 2do Foro Fodertics 2013, Zaragoza, España. : “Hacia un Defensor de los Derechos Humanos en [la] Red”, Simposio de Informática y Derecho (SID), 42º Jornadas Argentinas de Informática (42 JAIIO), Córdoba, 2013.

³ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Naciones Unidas:
<http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

⁴ Lezcano, José María: “Hacia un Defensor de los Derechos Humanos en [la] Red”, Simposio de Informática y Derecho (SID), 42º Jornadas Argentinas de Informática (42 JAIIO), Córdoba, 2013.

⁵ Para ampliar, puede ver: Suñé Llinas, Emilio: “*Declaración de Derechos del Ciberespacio*” Disponible http://portal.uexternado.edu.co/pdf/7_convencionesDerechoInformatico/documentacion/conferencias/Los_Derechos_Humanos_en_el_Ciberespacio.pdf (15/09/2013), Bustamante Donas, Javier “Hacia la cuarta generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica” Disponible <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm> (15/09/2013), Moyado Flores, Socorro “*Esbozo De Los Derechos Humanos*” Disponible en <http://www.eumed.net/rev/cccss/11/smf.htm> (15/09/2013), entre otros.

⁶ Se pueden encontrar instrumentos internacionales de DDHH que reconocen este derecho, a saber: artículo. 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969).

⁷ El art. 2º del Dec. 1172 de Acceso a la Información Pública establece “*AMBITO DE APLICACIÓN* El presente Reglamento General es de aplicación en el ámbito de los organismos, entidades, empresas, sociedades,

dependencias y todo otro ente que funcione bajo la jurisdicción del Poder Ejecutivo Nacional. Las disposiciones del presente son aplicables asimismo a las organizaciones privadas a las que se hayan otorgado subsidios o aportes provenientes del sector público nacional, así como a las instituciones o fondos cuya administración, guarda o conservación esté a cargo del Estado Nacional a través de sus jurisdicciones o entidades y a las empresas privadas a quienes se les hayan otorgado mediante permiso, licencia, concesión o cualquier otra forma contractual, la prestación de un servicio público o la explotación de un bien del dominio público.”

⁸ Art. 6 del Decreto 1172/03.

⁹ En general se establecen como excepciones aquellos casos de información clasificada como reservada, de seguridad nacional, defensa o política exterior, información que pudiera poner en peligro el sistema financiero o bancario, información protegida por el secreto profesional, información personal de carácter sensible, entre otras (art. 16 dec. 1172/2003)

¹⁰ “¿Quién protege la intimidad y la privacidad? Análisis comparativo entre la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales y el Defensor del Pueblo”, Lezcano, José María, 2do Foro Fodertics 2013, Zaragoza, España. “La Intimidad y Privacidad en la sociedad actual. Una visión a través de una perspectiva Socio-Jurídica”, Lezcano, José María, ALAS 2013, Santiago de Chile, Chile, 2013.

¹¹ Presentación de Juan Manuel Haddad (Gerente de Legales de Telefónica) en el Seminario “Con Vos en la Web”, Buenos Aires, 12 de Septiembre de 2013.

¹² Lezcano, José María - Olivera, Noemí “Elementos para el Desarrollo de un Mapa del Conflicto en la Sociedad de la Información”, Simposio de Informática y Derecho 2009, 38º Jornadas Argentina de Informática, Mar del Plata, 2009.

¹³ Hemos analizado este tipo de conflictos en “La historia clínica electrónica: entre la e-Salud y la privacidad.”. Congreso Argentino de Informática y Salud, 39º JAIIO, Mar del Plata, Argentina.”, disponible en http://www.39jaiio.org.ar/sites/default/files/39jaiio-cais-13_0.pdf

¹⁴ Lezcano, José María – Olivera, Noemi. “The Electronic Ombudsman” ICEGOV '09 Proceedings of the 3rd international conference on Theory and practice of electronic governance. Pages 218-225. Bogotá, Colombia, 2009 <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1693042.1693086> , y “Defensor del Pueblo en la administración pública” Simposio de Informática en el Estado. 38º JAIIO, Mar del Plata, 2009

¹⁵ Hemos explorado tales dinámicas en “Redes Sociales: Comunicación y Producción Cultural” Lezcano, José María - Tello, Claudia – Maidana, Viviana. IX Jornadas de Sociología de la UBA., 2011