

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO <sup>1</sup>

## THE DIGITAL DIVIDE BETWEEN THE ADMINISTRATION AND VULNERABLE GROUPS IN RELATION TO THE PROTECTION OF THE RIGHTS OF THE GOVERNED IN ADMINISTRATIVE PROCEEDINGS

Por Lorena Andrea Usero (\*)

**RESUMEN:** el presente artículo reflexiona sobre el impacto de la digitalización en el procedimiento administrativo y la consecuente aparición de la brecha digital como obstáculo para la tutela administrativa efectiva. A través del análisis de la ley 10618 de simplificación y modernización de la administración en Córdoba, y de las Reglas de Brasilia, se examina la situación de los grupos vulnerables frente al "rigorismo tecnológico". Finalmente, se analiza el precedente "Abbas Hachache" del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba para destacar el deber de colaboración y las excepciones necesarias para garantizar un trato digno y el acceso real a la justicia administrativa.

**PALABRAS CLAVES:** brecha digital; tutela administrativa efectiva; grupos vulnerables; modernización del estado; procedimiento administrativo.

**ABSTRACT:** this article reflects on the impact of digitization on administrative procedures and the subsequent emergence of the digital divide as an obstacle to effective administrative protection. Through the analysis of Law 10618 on the simplification and modernization of the administration in Córdoba, and the Brasilia Rules, the situation of vulnerable groups in the face of "technological rigor" is examined. Finally, the "Abbas Hachache" precedent of the Superior Court of Justice of Córdoba is analyzed to highlight the duty of collaboration and the necessary exceptions to guarantee dignified treatment and real access to administrative justice.

**KEY WORDS:** digital divide; effective administrative protection; vulnerable groups; state modernization; administrative procedure



Artículo publicado bajo Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Sin Derivar. © Universidad Católica de Córdoba

DOI [http://dx.doi.org/10.22529/cdp.2025\(11\)11](http://dx.doi.org/10.22529/cdp.2025(11)11)

---

<sup>1</sup> Artículo recibido el 21 de julio de 2025 y aprobado para su publicación el 14 de agosto de 2025.

(\*) Abogada egresada de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Abogada en la Subdirección de Asistencia Legal y Técnica - Secretaría de Desarrollo - Ministerio de Cooperativas y Mutuales de la Provincia de Córdoba.

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

## I. Introducción

*Juan y María son personas que llevan en sus hombros varios años vividos, y sus cuerpos les están pasando factura de su andar. Ambos son asociados de una cooperativa de trabajo. No tienen instrucción, pero sí ganas de trabajar.*

*Ambos se preparan cada día con sus gorritas y chalecos de color naranja, y trabajan al rayo de sol o a altas horas de la noche en las calles de la ciudad, como cuidacoches.*

*No saben qué dice el Estatuto Social de la cooperativa a la que pertenecen, pero conocen que tienen derechos como socios.*

*No tienen celular propio, pero comparten uno con su familia para que los puedan ubicar.*

*No saben si tienen un correo electrónico, porque alguna vez un hijo, o un sobrino les abrió una dirección de correo para algún trámite, y menos aún recuerdan una contraseña.*

*Juan sabe que hizo el trámite del Ciudadano Digital en el Panal, hace un par de años atrás, pero no sabe cuál es la contraseña para ingresar.*

*María nunca gestionó el Ciudadano Digital (CIDI).*

*Llegan a la oficina reclamando por sus derechos, dicen que el presidente de la cooperativa los hostiga, que les quita las calles que les asignó antes, que no les abona el retorno y que no los llaman para participar de las asambleas, y que a todo esto se enteraron por otros socios que los echaron de la cooperativa. Afirman que ellos tienen derechos, que eso es injusto.*

*Los escucho atentamente, los ayudo a explicarse sobre la marcha de la conversación que mantenemos, y les comento cuáles son sus derechos.*

*Surgen cuestiones que hacen necesaria una tramitación para que la administración actúe, para tutelar sus derechos.*

*Les explico lo que deben hacer, cómo deben iniciar un trámite por CIDI.*

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

*Se miran uno a otro, les vuelvo a explicar con palabras simples. Se muestran reticentes, no saben manejar una computadora y no tienen a nadie de confianza cerca y disponible para eso. Me ofrezco a ayudarlos, pero no parece convencerlos mi propuesta.*

*Se muestran agobiados, se desaniman, quieren hacer valer sus derechos, quieren que las autoridades los escuchen.*

*Después de darles asesoramiento y alternativas para iniciar el trámite, se marchan. No inician el trámite, no dejan contacto, no regresan más. Prefieren volver a las calles, pero esta vez a buscar otro trabajo.*

*Puedo afirmar que aquel día todos quedamos con el sinsabor de la impotencia.*

Son muchos *los Juanes y las Marías* que sienten que la Administración pública se aleja a la hora de tener que iniciar un trámite. ¿Puede acaso la digitalización alejar el oído de la Administración al momento en que los administrados gritan por la tutela efectiva de sus derechos? ¿Puede la Administración evitar o de algún modo achicar la brecha digital?

A lo largo de este trabajo, de modo breve, reflexiono sobre la normativa vigente, con la intención de volver patente una situación que la legislación y las políticas de gobierno, aún con previsiones normativas y decisiones concretas, no han podido zanjar totalmente y que actualmente experimentan una porción de la sociedad: *la brecha digital entre la Administración y los grupos vulnerables, en relación a la protección de los derechos de los administrados en el procedimiento administrativo.*

## **II. Tutela administrativa efectiva - Marco normativo**

Si revisamos la legislación vigente, resulta vasta la normativa dedicada a amparar los derechos de los administrados al actuar ante la Administración.

La tutela administrativa efectiva, con su amplio elenco de derechos que corresponde a todas las personas en el seno de los procedimientos administrativos, tiene por finalidad la eficaz defensa de estos derechos y la participación en dicho ámbito.

La misma no se agota en el derecho al debido proceso adjetivo, el cual exige cumplimentar ciertos recaudos formales y de trámite atinentes a la defensa y necesarios para adoptar una

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

decisión válida y justa, sino que le exige al Estado algo más, un actuar que se traduce en la no obstaculización del ejercicio de la defensa.

A manera meramente enunciativa, el derecho a la tutela administrativa efectiva se traduce en el derecho a ser oído, derecho a la prueba, derecho a una decisión expresa y fundada que resuelva el trámite dentro de un plazo razonable. Pero no se agota en estos.

En aras a la protección de los derechos de los administrados, se reconoce como punto de partida de todo el ordenamiento, la *Constitucional nacional* que en su *preámbulo* postula el ideal de afianzar la justicia, a lo que debe agregarse el ideal de bien común, poniendo a cargo del Estado el deber de preservar el bienestar general.

De acuerdo a la legislación provincial, la *Constitución de la Provincia de Córdoba* establece en su *artículo 174* que la Administración Pública debe estar dirigida a satisfacer las necesidades de la comunidad con eficacia, eficiencia y oportunidad. Lo cual se complementa con el *artículo 176* que puntualiza que la actuación del Estado, en ejercicio de la función administrativa, debe cumplirse con celeridad, economía y sencillez en su trámite.

Por su parte el *artículo 64* enuncia que el Estado provincial protege, fomenta y orienta el progreso, uso e incorporación de la ciencia y la tecnología, garantizando la participación de todas las personas en los adelantos tecnológicos y su aprovechamiento igualitario, como así también el *artículo 73*, que justifica el uso del crédito público para posibilitar, entre otros objetivos, la modernización del Estado.

Así, a la par de la positivización de los principios que informan el derecho administrativo, la visión moderna del legislador estuvo dirigida a hacerlos operativos desde un punto vista tecnológico. Y de a poco, se fue dando paso a la tecnología y la digitalización en el ámbito administrativo, y específicamente en el procedimiento administrativo.

### III. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permitan la

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como por ejemplo voz, datos, texto, video e imágenes, entre otros.

Las nuevas herramientas tecnológicas aparecen en el escenario de la Administración pública, en búsqueda de una mayor transparencia y en aras a minimizar las dilaciones en los procedimientos de actuación de los órganos de la Administración.

Sin dudas que el objetivo que ha tenido en mente el legislador como así también los formadores de las políticas de gobierno ha sido una mejor y más igualitaria participación de los ciudadanos.

La incorporación de las TIC al quehacer de la Administración pública provincial, se patentiza con la *ley N° 9401* de Adhesión al Régimen Nacional de Firma Digital, el *decreto N° 1280/2014* que dispuso la creación de la Plataforma de Servicios conocida como Ciudadano Digital, y numerosa legislación y reglamentación referida a la digitalización de los expedientes administrativos de jubilaciones, procedimientos de contratación con base digital y la generalización del expediente digital.

Este gradual y progresivo camino de la modernización de la Administración pública, fue sin dudas generando un cambio cultural, que hizo necesario replantear modificaciones en la legislación administrativa.

Así, se fue gestando en los últimos años una nueva Administración, a la luz de los avances legislativos y tecnológicos en el mundo, y la necesidad del Estado de llegar a cada ciudadano.

Como antesala, la *Carta iberoamericana de los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración*, recepta las bases de la participación ciudadana en atención a la necesidad de una mayor incidencia de los ciudadanos en la toma de decisiones y, en consecuencia, reconoce la importancia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, de allí que se recomiende a los Estados la promoción de una participación sin discriminación y de acceso universal de los ciudadanos.

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Este ideario de la nueva Administración vino a modificar la Ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Córdoba, ley N° 5350 (t.o. ley 10618) incorporando la regulación referida a las TIC en los procesos de formación de la voluntad administrativa.

## **IV. Ley N° 10618 - Simplificación y modernización de la Administración**

La materialización de los principios del procedimiento administrativo, antes aludidos, aspira a garantizar un adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de los ciudadanos.

Las modificaciones introducidas en la regulación del procedimiento administrativo provincial - ley N° 5350 (t.o. Ley N° 6658)-, se inscriben en las nuevas tendencias de modernización y procuran instaurar un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) considerando que, con tales medios, se logrará una mayor calidad, eficiencia, transparencia, sencillez y celeridad en los procesos del Estado y una mejora de los servicios que la Administración brinda al ciudadano.

En términos generales la nueva regulación provincial comprende dos títulos:

El *Título I* se denomina *Régimen de simplificación y modernización de la Administración*. En esta primera parte, la ley sienta las reglas de actuación de la nueva Administración, entre las que cabe mencionar: la Administración electrónica, el expediente digital, la identidad digital, la firma electrónica, el domicilio electrónico, la gestión a distancia -sin requerir presencia física-, la protección a personas vulnerables a los efectos tecnológicos y aplicación de la ley, las audiencias públicas electrónicas, la interoperatividad e interconectividad para la unificación de los datos de la administración y del ciudadano, con las restricciones establecidas por la Ley de Protección de Datos Personales y la notificación electrónica a través de la plataforma Ciudadano Digital.

El *artículo 2* establece el ámbito de aplicación, circunscribiendo su aplicación a toda la actividad cumplida en ejercicio de la función administrativa, en los términos del *artículo 1* de la ley N° 5350 (t.o. ley N° 6658) de Procedimiento Administrativo.

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El *Capítulo II* de la misma, define las Reglas de Actuación de la Nueva Administración, y señala a lo largo de su articulado las características propias de una Administración electrónica. Dispone, por tanto, que *“toda la actividad cumplida en ejercicio de la función administrativa se desarrollará mediante las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), a fin de que las relaciones entre las personas y la Administración, como así también entre los órganos y entes que la conforman, sean canalizadas íntegramente por medios electrónicos o digitales” (artículo 3).*

Correlativamente, la despapelización fue uno de los grandes desafíos, para la llegada del expediente digital. *(artículo 4)*. De esta manera, prevé que toda la actividad cumplida en ejercicio de la función administrativa debe desenvolverse íntegramente por medios digitales o electrónicos.

La registración de la identidad digital en la plataforma de Ciudadano Digital, se erigió como obligación de los ciudadanos que se presenten y actúen ante la Administración, como también de los agentes y funcionarios públicos con competencia para intervenir. *(artículo 5)*. Asimismo, se dispuso sobre la firma electrónica y firma digital, indicando que *“Los documentos que requieran de la firma de su emisor deben ser suscriptos con firma electrónica o firma digital -según establezca la reglamentación- y tienen idéntica eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel o cualquier otro soporte que se utilice a la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley”.*

Sin lugar a dudas, el *artículo 6* de la ley, establece una de las obligaciones que mayor relevancia toma durante una tramitación ante la Administración pública, cual es la obligación de toda persona de tener registrado un domicilio administrativo electrónico ante la Administración.

La ley lo define como el *“sitio informático seguro, personalizado y válido registrado por las personas para el cumplimiento de sus obligaciones y para el ejercicio de sus derechos frente a la Administración. Ese domicilio es obligatorio y producirá en el ámbito administrativo los efectos del domicilio constituido, siendo válidas y plenamente eficaces todas las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones que allí se practiquen”.*

Por su parte el *artículo 7* indica que la gestión a distancia tiene por finalidad facilitar y simplificar la interacción de las personas con la Administración, por lo que deben contemplarse

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

mecanismos de tramitación digital o electrónica a distancia, sin requerir la presencia física, salvo las excepciones que fije la reglamentación.

El *Título II* receipta las reformas a la ley N° 5350 (t.o. ley N° 6658 y sus modificatorias) de Procedimiento Administrativo.

El *artículo 17* establece la incorporación como *artículo 13 bis de la Ley N° 5350* (t.o. ley N° 6658): *“Derechos y facultades de las personas frente a la Administración. Artículo 13 bis.- En su relación con la Administración las personas pueden ejercer todas las facultades y derechos acordados explícita e implícitamente por el ordenamiento jurídico, especialmente: a) Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la Administración; b) Acceder a información oportuna, precisa, gratuita y circunstanciada de los trámites en que sean parte, en lo atinente al curso previsto, documentación exigida, autoridad competente y plazos de resolución, c) Instar el procedimiento y ofrecer las pruebas que estimen pertinentes asumiendo los gastos que su diligenciamiento requiera”.*

Sin ahondar en interpretaciones sobre el concepto de dignidad de las personas, cabe señalar la relevancia de este artículo, toda vez que ello lleva considerar la conducta de los agentes y funcionarios que intervienen en una tramitación administrativa, para que el trato digno que una buena Administración espera brindar al administrado, sea plenamente operativo.

Está claro que más allá de la capacitación y condiciones personales que estos servidores públicos pueden aportar, cabe considerar la implementación de mecanismos orientados a la eficiencia, que comprende también las condiciones de los espacios y la calidad de las prestaciones o servicios públicos que recibe el ciudadano, y el acceso igualitario de los mismos. Todos estos aspectos que enriquecen la prestación de un servicio público respetando la dignidad del administrado.

No obstante considerar que el trato conferido a las personas, no debería estar influenciado por circunstancias personales de los destinatarios, de manera tal que ello pudiera traducirse en alguna discriminación por razones de nacimiento, raza, sexo, edad, etc., existen, sin embargo, algunas situaciones que requieren un tratamiento diferente, tal lo que ocurre con las personas que integran los llamados grupos vulnerables.

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

## V. Las TIC y los grupos vulnerables

Hablamos de una Administración electrónica que refiere explícitamente al ejercicio de la función administrativa a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, y la canalización íntegramente digital de las relaciones de la Administración con sus órganos, con sus entes y los administrados.

Con su implementación se impulsa el cambio en la manera en que los ciudadanos se relacionan con el gobierno, mostrando una novedosa manera de escuchar a los ciudadanos y de organizar y proporcionar información, servicios y respuestas a éstos.

Si bien actualmente hay un mayor acceso a la tecnología que años atrás, y que hubo generaciones que debieron *aggionarse*, adaptándose a este nuevo panorama tecnológico de comunicación y forma de tramitación, no se puede partir de la premisa de tipo absolutista de que todos los pobladores son *nativos digitales*, entendiendo por tales a generaciones que nacieron con alta disposición de tecnologías digitales y a quienes les resulta natural su uso.

Hay quienes hoy no alcanzan la tecnología, y tampoco pueden experimentar las bondades de una administración digitalizada, sea porque no cuentan con los medios, con el conocimiento, o porque no logran visualizar y hacerse parte de este cambio cultural que de manera gradual va incorporándose en la Administración y correlativamente en el Derecho Administrativo. Así es como algunos no perciben los principios que informan el Derecho Administrativo al tiempo de reclamar la tutela efectiva en un escenario digital. Y en este contexto la digitación no les ofrece ni celeridad, ni economía, sencillez y eficacia. Se trata de *personas vulnerables*.

El Título III de la ley N° 10618 prevé el procedimiento con personas en situación de vulnerabilidad. De acuerdo al artículo 37 “son personas vulnerables a los fines de esta Ley las mencionadas en el artículo 8° de la Ley N° 8835 -Carta del Ciudadano- y en las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de vulnerabilidad. Además se consideran en situación de vulnerabilidad aquellas personas que permanente o circunstancialmente encuentran dificultades especiales para ejercitar plenamente sus derechos subjetivos o intereses legítimos”.

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El mencionado artículo 8 de la ley N° 8835 señala a “...niños, adolescentes, personas con capacidades diferentes, mujeres jefas de familia, ancianos y desocupados”, como integrantes de los grupos sociales más vulnerables.

En consonancia con la intención de brindar protección a estos, el artículo 36 dispone: “Pautas de actuación. La autoridad competente debe otorgar a las personas en situación de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares, brindándoles asistencia en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), o poniendo a su disposición mecanismos que les garanticen el ejercicio pleno de sus derechos. La reglamentación determinará la forma y modalidad en que la Administración debe actuar a fin de cumplimentar dichas garantías”.

Por su parte las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, contiene una serie de reglas aplicables a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos. En la Sección 2 del Capítulo 1 señala a los beneficiarios de las reglas conceptualizando a las personas en situación de vulnerabilidad al decir: “[s]e consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”. A la vez, menciona como causa de vulnerabilidad “la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad”. A su vez, libra a cada Estado la determinación de las personas en condición de vulnerabilidad la que dependerá “de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico”.

En esta línea de definiciones, no debe perderse de vista que más allá de agrupar a personas bajo este concepto, lo verdaderamente importante es que sus derechos sean visualizados, sean oídos sus reclamos, sean asegurados en su pleno ejercicio, sin mayores dilaciones, para lo cual deben también ser adecuados los medios de acceso a la Administración, de modo que no sea el mismo Estado quien trunque su camino a partir de lo que podría entenderse como un

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

rigorismo tecnológico. O que en definitiva la conduzca al ámbito judicial como única alternativa de hacer valer sus derechos.

## **VI. La justicia y los grupos vulnerables – Caso “Abbas Hachache, Luis Daniel c/ Caja de jubilaciones, pensiones y retiros de Córdoba” - Amparo (ley 4915) - Recurso de apelación**

A manera de ejemplo, quiero reseñar un caso que llegó a la justicia de Córdoba, donde el Tribunal Superior de Justicia (TSJ) tuvo oportunidad de expedirse. Se trata del fallo recaído en los autos “Abbas Hachache, Luis Daniel c/ Caja de jubilaciones, pensiones y retiros de Córdoba” - Amparo (ley 4915) - Recurso de apelación (Expte. N° 2387142, SAJJ: FA10981751) - (TSJ, 29/09/2017).

En el mismo, el Alto Cuerpo, puso de relieve como eje de la discusión el deber de colaboración del administrado con la Administración en los procedimientos de modernización, y la procedencia de excepciones para la protección de aquellos beneficiarios que, por su situación especial, no pueden cumplir con la digitalización y modernización.

En el caso que se menciona, el actor requería la excepción de tramitar su registro mediante la plataforma de Ciudadano Digital a los fines de activar el beneficio jubilatorio, siendo que la normativa vigente así lo exigía.

En sus considerandos II, el máximo tribunal refirió a la procedencia de excepciones para la protección de aquellos beneficiarios que, por su situación especial, no pueden cumplir con la digitalización y modernización propuesta sin ceder su privacidad como así también su ámbito de autonomía al tener que ser auxiliados o asistidos por terceros, que aún en grado de parentesco, se involucran en cuestiones personalísimas que el Estado debe preservar y proteger.

En este orden de ideas, puede destacarse que la necesidad de asistir a los más vulnerables dentro del ámbito administrativo fue resonando desde tiempo antes a la llegada de la ley N° 10618, siendo el ámbito judicial la caja de resonancia. Este caso no hacía más que evidenciar la

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

---

necesidad de coadyuvar a que el administrado no vea un obstáculo en la misma administración, a través del uso de la tecnología.

## **VII. Conclusión**

Las modificaciones introducidas en la legislación provincial vinculadas al quehacer de la Administración pública vienen a poner de manifiesto la constante transformación del procedimiento administrativo, desde la perspectiva de sus principios, más precisamente de la celeridad, eficiencia y economía.

Amén de que el legislador, se haya representado mecanismos que articulen de manera más ágil y ligera, el ejercicio de derechos de los administrados, queda claro que la Administración en su conjunto, aún con todas las previsiones e importantes inversiones realizadas, no ha logrado llegar a una parte significativa de la sociedad.

Lo diametralmente importante sería determinar cómo se hacen efectivos los derechos y facultades de los administrados que componen los grupos vulnerables, a la luz de la actual legislación y la utilización de las TIC en toda tramitación administrativa, sin que ello vulnere los derechos y la dignidad de estos administrados.

Claro está que por el rol que cumplen, tanto agentes como funcionarios de la administración no pueden desentenderse de colaborar en la causa, siendo necesaria la capacitación y actualización permanente de su parte, como así también la provisión real por parte del Estado, de herramientas informáticas que aseguren no solo a los agentes el pleno desempeño de las tareas a su cargo, sino también un adecuado servicio a los administrados.

## **VIII. Bibliografía**

Constitución Nacional

Constitución de la Provincia de Córdoba

Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS GRUPOS VULNERABLES EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

---

Ley N° 10618

Carta iberoamericana de los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración

PERRINO, Pablo. *El Derecho Administrativo Hoy – 16 años después*. Rap, 2013.

PALAZZO, José L., et. al. *Reforma y transición del Procedimiento Administrativo*. 2023. Derecho Público y Análisis de Políticas Públicas. Núm. XXI, Anuario XXI.

ARANA MUÑOZ, Jaime. *El derecho a la buena administración en las relaciones entre ciudadanos y administración pública*. 2012, AFDUC, N° 16.