

Los Derechos Humanos en la Sociedad de la Información y Comunicación; el caso de la “ciudadanía digital”¹

Mario S. Gerlero²

1. Introducción

a. El rol y la función de la Sociología Jurídica -como disciplina- se consolida y se expande en la crisis de las sociedades modernas (por múltiples y complejos factores). Las actuales sociedades requieren de esta disciplina frente a las distintas y diferentes problemáticas como resultado de la existencia de una porosas fronteras jurídicas y sociales, dado que las culturas y las sociedades se relacionan unas con otras, deben conocerse y reconocerse todo el tiempo en un presente que puede ser abrumador en cuanto riesgo e incertidumbre en un contexto de supuesta efectividad y racionalidad jurídica. Por estos motivos esta disciplina siempre pone de relieve la distancia que media entre las representaciones y las realidades, entre los derechos y los hechos más insignificantes de la vida cotidiana de cada actor social situado. Se podría afirmar, además, que la Sociología Jurídica, es la ciencia que objetiva las relaciones de dominación –enfrentando los mecanismos de neutralización- devela los mecanismos de justificación de decisiones y acciones, y proporciona, al mismo tiempo, las herramientas intelectuales y prácticas que permiten a los agentes poner en entredicho la legitimidad mencionada. Como disciplina es un recurso para entender el mundo social y las funciones de las Instituciones Jurídicas en él.

b. En el contexto expuesto, desde la Sociología Jurídica se interpela –recurriendo a los derechos humanos- la desigualdad y la diferenciación social naturalizada en las instituciones jurídicas. Es así que los derechos humanos son uno de los puntos de partida, y meta o propósito para poder integrar las múltiples dimensiones de fenómenos sociales concretos relevantes; componer e

¹ Texto elaborado a partir de reflexiones originadas en: 1) Capítulos 2, 5 y 6 del texto “Haciendo Sociología Jurídica”; Gerlero, Mario (Ed. Visión Jurídica; Buenos Aires; 2018); 2) Capítulo 1 del texto “Redes Sociales y derechos” Gerlero, Mario, José María Lezcano y Ernesto Liceda (Comp.; Ed. Visión Jurídica; Buenos Aires; 2019); 3) ponencia “Derechos humanos y redes sociales: La función social de los perfiles apócrifos y su protección jurídica”; Gerlero, Mario (XIX Congreso Nacional y IX Latinoamericano de Sociología Jurídica Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires; 2018) y Seminario de Grado “Derecho Informático” (GECSI; Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; Universidad Nacional de La Plata, 2019).

² Titular Interino de “Introducción a la Sociología” Cat. II (FCSyJ-UNLP). Titular Interino de “Sociología Jurídica” Cat. I (FCSyS-UNLP). Director del Grupo de Estudio de la Complejidad en la Sociedad de la Información (GECSI-UNLP). Doctor de la Universidad de Buenos Aires en el área de la Sociología Jurídica; Pos-Doctor en Sociología Jurídica (UBA); Abogado (UNC) y Especialista en Sociología Jurídica y de las Instituciones (UBA); Profesor Regular de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires y de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata. Director de Equipos de Investigación en los Programas SECyT-UNLP y SECyT-UBA. mario_gerlero@yahoo.com.ar

incluir una plataforma, armazón e ideal plural e inclusivo para el abordaje tanto teórico como empírico. Tener presente a los derechos humanos habilita a la disciplina para interpelar las Instituciones Jurídicas cuando estas naturalizan situaciones de diferenciación y desigualdad social cuando excluyen o incluyen parcialmente ciertos intereses y demandas utilizando solo los criterios naturalizados por los agrupamientos que tienen el control forma del campo jurídico.

c. Abordar, entre otros problemas relevantes, la función, la construcción y el derecho a la ciudadanía digital permitiría revisar las funciones y disfunciones del entramado de las Instituciones Jurídicas, tener presente la singularidad del sujeto en un contexto de interacción definido por las TICs y a partir de la cual se abre un universo. Introducir un análisis desde el proceso de visibilización de demandas de diferentes actores sociales pasa a ser de sumo interés para la Sociología Jurídica porque permite determinar la efectividad y la vigencia de los derechos humanos luego de vivir distintas situaciones de empoderamiento frente a abyecciones y exclusiones identificadas como referidas a ciudadanos imperfectos o sin acceso pleno a la concreción de derechos. Queda claro que todas las singularidades que conforman un entramado de actores sociales debería tener la misma importancia, ninguna es más cierta o más real que otra, sólo puede haber confrontaciones de diferentes visiones o narraciones, ninguna puede ser reducida a una simple y banal forma. Pero esta situación se pone todo el tiempo a prueba, luego del empoderamientos; parecería que en todo momento se duda sobre el rol a jugar luego de haber alcanzado reconocimiento formal.

2. La tecnología digital en las actuales sociedades

a. Es así que se vive en un periodo histórico caracterizado por una revolución tecnológica. Dicha revolución se centra en las tecnologías digitales de información y comunicación, concomitante con la aparición de una estructura social en red pero no causante de ella; información, comunicación y red que influyen y definen cada ámbito de la vida y la actividad humana; dando origen, así a lo que se considera como era o cultura digital.

Es tal la relevancia y la complejidad de las formas de comunicación y de acceso a la información que impactan en distintas dimensiones de lo social, incluida la cuestión de la intimidad y privacidad en las personas. Por esta razón es significativo aludir a la consolidación de un nuevo tipo de sociedad con sus referentes (tecnología y comunicación, cultura digital, identidad digital de las personas) en un contexto de posibilidades y amenaza constante que podría llevar a la persona de un estado de libertad y reserva a la zozobra y disciplinamiento por

parte de la gestión administrativa del Estado con la colaboración total de las corporaciones globalizadas.³

b. De manera que las redes sociales se han convertido en una herramienta de alto impacto en la sociedad actual, definiéndola al generar numerosos beneficios (provecho, ventajas y privilegios) como notorios perjuicios (al otorga prerrogativas que generan arbitrariedades y distintas formas de explotación). Estas redes sociales se han transformado, a la vez, en gran fuente de diversión y de poder. Es así que las redes sociales en el siglo XXI constituyen la más compleja experiencia del hombre (en sociedad) como creador de conocimiento y formador de un notable poder y de capital (económico, social, cultural) actuando dentro de la plataforma de la tecnología digital. Nuevas formas de conocimiento e interacción se suelen definir por la existencia y la función social y cultural de distintas plataformas (*Facebook, Wikipedia, Twitter, Youtube* entre otras); conocimiento e interacción con carácter de efímero y fugaz; situación ésta que se la suele identificar como “cultura de la conectividad”. Esta implica no solo estar *en* red o conectado *a la* red; involucra un modo de estructurar relaciones, una forma inédita de estar con otros y producir una “socialización conectada”. La emergencia de este tipo de sociedad transforma la existencia de los actores; prevalece la existencia electrónica y, como espacio de encuentro, cualquier dispositivo que los permita y facilite; esta situación lleva a modificar patrones de comportamiento ante la producción, circulación, consumo e interpretación de la información; la garantía de la existencia es el estar conectado a los dispositivos electrónicos que configuran la realidad de cada sujeto y conforman nuevos sentidos a la idea de interactuar y vivir en “comunidad”.

c. Cuando las nuevas tecnologías (las TICs) nacieron no se sabía para donde iban a evolucionar pero, posiblemente, lo estarían haciendo hacia el control, donde sería mejor denominarlas como Tecnologías de la Información y del Control o las nuevas TICs donde se facilitarían las comunicaciones solo para ejercer el control de dicha tecnología y de los agentes sociales que la usan como herramienta. El paso de una concepción o forma de considerar esta tecnología a la nueva deja en evidencia la fragilidad de un dispositivo cuya fuerza había residido en la promesa de una comunicación que prometía mayor libertad y pluralismo democrático; ahora dicha tecnología opacaría sus funciones. Esta opacidad se encontraría garantizada por los dispositivos que orientan al observador, los límites de dicha examen que condicionan la reflexión, las numerosas disposiciones que condicionan la mirada del ciudadano, situaciones que intimidan y apabullan sujetando todo posible libre abordaje; no se trata de los filtros culturales de cada actor sino de las operaciones que tienden a encubrir escenarios e impedir ver los datos que se están buscando. La comunicación no crea la realidad, sólo la muestra, la oculta o la distorsiona (sociedad e instituciones verosímiles). Como bien se afirma: habría serias amenazas ya que disminuiría la calidad de

³ Una de las líneas de investigación del equipo del GECSI-UNLP (Grupo de Estudios de la Complejidad en la Sociedad de la Información); www.gecsi.unlp.edu.ar

la intimidad, habría menos respeto a la vida. Esto se sintetiza de la siguiente manera: para construir una nueva realidad –funcional a dichas administraciones y corporaciones- hay que crear un nuevo lenguaje, un espectáculo que represente a lo que podría ser verdad en términos objetivos.

d. De esta manera que se construye –entre dirigentes, políticos y corporaciones- un sentido de Estado, se escenifica un tipo de gestión y percepción del Estado. Las garantías, principios y derecho pasan a ser, entonces, abstractos; implican gobiernos que desplazan la vida privada y consolidan un sentido del control y la seguridad, muchas veces atendiendo a sus intereses y el de las corporaciones aliadas. Se va postulando a la privacidad como un disvalor y la transparencia como un absoluto; las Instituciones Jurídicas en los tiempos de los dispositivos, las plataformas y todo aquello que hace a las redes sociales buscan incentivar rasgos narcisistas, identidades virtuales, vidas-relatos; se predispone al usuario a distender los límites de su esfera personal y, en consecuencia, publicar información privada de forma voluntaria como forma de acceder y pertenecer a una comunidad. Renuncian a derechos porque estos se suponen como valores de otras épocas y potencian una transparencia sin pensar en las consecuencias de los hechos. Se construyen y se consolidan “enemigos simbólicos”; enemigos (hostiles, disidentes, desviados) que proporcionan la necesaria seguridad y logran la cohesión social; gobiernos y administraciones que construyen un consenso artificial a partir de la existencia de responsables de hechos ocurridos o por ocurrir; desde un hecho del pasado se justifican los postulados de la élite imperante en el presente⁴.

3. Los derechos humanos y la ciudadanía digital

a. Como se expuso, tener presente a los derechos humanos habilita a la Sociología Jurídica interpelar las Instituciones Jurídicas cuando estas naturalizan situaciones de diferenciación y desigualdad social cuando excluyen o incluyen parcialmente ciertos intereses y demandas, utilizando solo los criterios de agrupamientos que tienen el control forma del campo jurídico, cuando se hace habitual (tanto social como cultural) la presencia del ciudadano imperfecto.⁵

En este contexto el concepto de derechos humanos, es un punto de partida formal para evaluar, evitar o/y revertir situaciones como las mencionadas. Puede predicarse, entonces, respecto de todo ser humano por el sólo hecho de ser tal y el cualquier sociedad; de allí la universalidad de la noción y su diferencia con los derechos de los hombres libres (Mónica Pinto; 2009:10). Su

⁴ Reflexiones a partir de “Los nuevos disfraces del Leviatán: el Estado en la era de la hegemonía neoliberal” de Juan Carlos Monedero; Akal; España, 2017.

⁵ Se trata de los ciudadanos expulsados, sobrantes, deficientes, incapaces de adaptarse al mundo moderno, carentes de capital económico, social, cultural, simbólico no vislumbran la forma que la sociedad pueda ayudarlos, no esperan asistencia tampoco, ni creen que sea posible cambiar la suerte. Los no deseados, innecesarios, abandonados buscan un lugar pero ¿cuál es su lugar? La respuesta es según Bauman (2004:143/4) fuera de la vista de la sociedad “normal”; Mario Gerlero, “Haciendo Sociología Jurídica”, Visión Jurídica, Buenos Aires, 2018; pag. 287.

universalidad no puede sino conducir a su igualdad que reconoce como corolario la no discriminación como forma de deslegitimar, declarando ilegal, toda diferencia que tenga por objeto cercenar, conculcar, afectar o impedir el goce y ejercicio de derechos humanos. Los diferentes derechos humanos son, entonces, un conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada. Reconocer y asegurar las condiciones que permiten crear una relación integrada entre la persona, los agrupamientos y/o colectivos y las estructuras sociales, implica atender a los diferentes actores sociales, sus intereses y necesidades, sus expectativas y su imaginario y, junto a esto la diversidad social y cultural que se constituye, actualiza y pone en crisis las instituciones jurídicas naturalizadas y producto de concepciones hegemónicas. A partir de los derechos humanos, como anclaje de la democratización de la pluralidad y la diversidad de los sujetos y de la sociedad, la Sociología Jurídica participa de la evaluación y de la concreción de las libertades individuales y los valores de aceptación de la diferencia.

b. Al hacer referencia a la ciudadanía digital, en contexto de las nuevas sociedades presume la comprensión de asuntos políticos, culturales y sociales relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), así como la aplicación de conductas pertinentes a esa comprensión y a los principios que la orientan: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso del Internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles. Esto implica que un ciudadano digital tiene derecho al acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y a su adquisición, apropiación, asimilación, al desarrollo (como, además, al perfeccionamiento) de habilidades digitales, al acceso a la información en línea de forma segura, transparente y privada, así como a la participación, cooperación y contribución en la interacción a través de medios tecnológicos. Por lo tanto, el espacio digital y las TICs representarían una vía más de interacción social. Se los podría considerar a esos espacios como comunidades y, en este caso, virtuales; en ella dos tipologías podrían definirlas: i. aquella que toma vida a partir de una comunidad real y física y que se apoya en internet para poder contar con un ulterior canal de interacción; y ii. aquella que se la consideraría dispersas, disgregada y/o extendida cuyo lazo de unión son exclusivamente determinados aspectos o intereses en común que se refuerzan a través de Internet. En este último tipo es el que más frágil resulta, mientras que el primero, siendo un reforzamiento de relaciones ya existentes en el mundo real, es más estable y resistente.

c. La ciudadanía digital ha sido definida como las normas de comportamiento que concierne al uso de la tecnología aunque el propio concepto se considera en proceso de definición con carácter permanente a medida que evolucionan las posibilidades de la tecnología. El concepto de ciudadanía digital (denominado cyber-ciudadanía o e-ciudadanía) viene empleándose con dos sentidos, partiendo desde dos ópticas y áreas de conocimiento distintas pero de carácter confluentes: por un lado se lo utiliza para referirse a la aplicación de los derechos humanos y derechos de ciudadanía a la sociedad de la información, y, por otro, se hace referencia a aquellas nuevas cuestiones relativas a los derechos y deberes de los ciudadanos que surgen en el entorno de las nuevas tecnologías; esto es hacer referencia a aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de Internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual. Suele tenerse en cuenta, además, como referente únicamente a la alfabetización digital de los ciudadanos, sin entrar en cuestiones éticas ni relativas al concepto de ciudadanía (programas o proyectos “*e-learning*”, educación a distancia o semi-presencial que facilita la comunicación de docentes y estudiantes de forma sincrónica o asincrónica, sin limitaciones espaciotemporales).

d. Se podría destacar que existen una serie de áreas que se suelen abarcar y relacionar dentro del concepto de ciudadanía digital, además de que el sujeto considera la importancia y la función de Internet, implica: i. educación en el uso de las TICs para la alfabetización digital y desarrollo de competencias digitales en la que se involucran docentes, estudiantes e instituciones; ii. acceso, manejo y participación en las relaciones sociales evitando o superando la brecha digital, derecho de acceso a Internet, democracia electrónica en un contexto limitado por el ejercicio responsable y la existencia de normas formales (con especial énfasis en fenómenos como el *ciber-bullying* como uno de los principales riesgos que niños y adolescentes usando Internet y de otras nuevas tecnologías)

Las redes –en la información y en la comunicación– son los elementos centrales de las sociedades actuales. La relevancia y complejidad de las formas de comunicación y de acceso a la información que han llevado a esta denominación, grafican su impacto en distintas dimensiones de lo social, incluida y especialmente la cuestión de la intimidad y privacidad en las personas como además valores y significación económica, sus actividades laborales, entre otros muchos aspectos. Esto se debe a que la creación, distribución y manipulación de la información que proveen las Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs), impactan en prácticas sociales, culturales, políticas incluyendo, en consecuencia, en el servicio de

justicia. Esta transformación en las prácticas se centra en las tecnologías digitales de información y comunicación, concomitante, pero no causante, con la aparición de una estructura social en red influyendo y definiendo cada ámbito de la vida y la actividad humana. Implica un proceso de revolución multidimensional que es a la vez incluyente y excluyente en función de los valores e intereses dominantes en cada proceso, en cada país y en cada organización social.

4. 3. Las posibilidades sociales en “la era de la cultura digital”

a. Como se ha expuesto en diferentes textos la cultura se define por su carácter humano como oposición a la naturaleza, en una de las parejas binarias fundamentales del pensamiento occidental. Implica un modelo de presunciones básicas (construidas, creadas por distintos agrupamientos) con influencia para ser aprendida y transmitida por los sujetos y que tienen con objetivo resolver problemas de integración interna y de adaptación externa a un entorno que suele ser hostil. Se diferencia de un “evento o anomalía” porque hace referencia a situaciones y/o prácticas que son consideradas como “constante”. Se trata, además, de tener en cuenta los signos (o una unidad lingüística que puede ser percibida por el ser humano mediante los sentidos y que permite imaginar otra realidad que no está presente) y los actos comunicativos, un otro, como partenaire necesario en la relación entre emisor y receptor, teniendo en cuenta la presencia de un canal de comunicación, un mensaje, un código (o reglas) y un contexto situacional. Por lo expuesto la cultura puede entenderse como dimensión y expresión de la vida humana, mediante símbolos y artefactos (obra u objeto con funciones específicas); como el campo de producción, circulación y consumo de signos; y como una praxis que se articula en una teoría. Así, el conjunto de creencias y prácticas que constituyen una cultura determinada son susceptibles de ser utilizadas como una tecnología de control, como microfísica del poder, como un conjunto de límites dentro de los cuales la conducta social debe ser contenida, como un repertorio de modelos a los cuales los sujetos están “sujetados”.

b. Es posible, entonces, relacionar a la cultura a los discursos hegemónicos y al mismo tiempo a los que desestabilizan dicha hegemonía; la cultura como el espacio de intervención y agonía, pero igualmente como zona de resistencia en los procesos colonial/neo/poscoloniales, como ese esfuerzo para descolonizar y para su nueva articulación en procesos constitutivos de las identidades; y la cultura después, incluso, del establecimiento de las naciones-estados independientes. Aun cuando la cultura no es reducible a los procesos sociales, no es distinta a ellos, se acompañan y se influyen mutuamente.

En este contexto, la crisis y el cuestionamiento explícito de las Instituciones Jurídicas, de su función en la estructura social, viene de la mano de las tensiones constantes entre diferentes estructuras o sistemas normativos, de agrupamientos sociales con sus propias expectativas, sus intereses y necesidades; donde, frente a determinados fenómenos se consolida una homogeneidad producida por la globalización y la consolidación del pos-colonialismo (esto es una continuación de distintas formas de colonizar las estructuras en los últimos seis siglos) y por otra parte de lugar a la reacción desde el pluralismo con un fortalecimiento del relativismo cultural y la presencia de situaciones anómicas. La identificación social de los actores y de los agrupamientos, se actualiza y se refuerza en el contexto, en la comunicación, en el intercambio con el otro, en un entramado de interacciones que conforman redes y/o sistemas. Entonces la diversidad cultural se expande por el aumento de los contactos con los otros y por la abundancia de la información que se suministra en la interacción ocasionando, por lo general, tensiones. Sin embargo puede suceder que se produzca una reducción progresiva de la pluralidad cultural que vaya operando en el sentido de buscar o promocionar el hecho social de uniformar códigos simbólicos; esto sucede cuando se reducen los espacios de interacción que, por lo general ocurren a partir del auge de la comunicación sin copresencia, producto de los medios masivos de comunicación y de la informática.

c. Como modelo teórico, una red social –que aborda e incluye medios diferentes medios de comunicación y de información- es una estructura integrada por personas, organizaciones o entidades que interactúan, que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones como ser: relaciones de amistad, parentesco, económicas, deseos y relaciones sexuales, intereses comunes, experimentación de las mismas creencias y/o deseos, entre otras posibilidades; estas interacciones pueden asumir diferentes rasgos y características Sin duda alguna, la principal es que brinda canales de comunicación permitiendo, de esta manera, estar en contacto entre sujetos o personas en cualquier lugar, zona horaria y por lo general a muy bajo costo. El motivo de la importancia del análisis de las redes sociales se debe a que aquí se desplazan, como una posibilidad, las características reales o ciertas de cada actor y se destaca por sobre todo el vínculo de un actor con otro, la relación entre ellos. Las redes permiten ver agrupamientos y organizaciones desde otro aspecto al desplazar la mirada desde la jerarquía y poner atención a los vínculos y al proceso de comunicación entre actores; esto se debe a que la realidad es algo flexible, difusa y dispersa al estar los sujetos todo el tiempo interactuando unos con otros, dando origen a distintos tipos de agrupamientos. Esto hace precisamente al grado de

complejidad de la estructura social actual, el confuso e indefinido entramado de relaciones y al flujo constante de comunicación.

d. La era digital ha venido para quedarse definitivamente y se manifiesta, entonces, a través de una verdadera revolución tecnológica (Internet, ordenadores, dispositivos y herramientas TICs, foros, chats, blogs, medios de comunicación, etc.) que está convirtiendo de manera clara y profunda las expectativas, las prácticas, los hábitos, el lenguaje, la vida y las costumbres de muchas personas para crear una nueva cultura denominada “digital”. Además, toda esta avalancha tecnológica supone un desafío para que las personas –en la vida cotidiana- puedan asimilar los conocimientos, actitudes y habilidades; y, por tanto, poder aprovechar todas las ventajas que ofrece este mundo digital. Las técnicas implantadas por esta nueva etapa o “era digital” constituyen un conjunto de tecnologías cuyas aplicaciones abren un amplio abanico de posibilidades a la comunicación humana, consolidando la aplicación del modelo teórico de redes sociales.

e. En la cultura digital, el proceso de interacción social de los sujetos, forma y conforma una red de relaciones sociales; cada sujeto espera una conducta del otro actor y éste, a su vez, espera ciertos comportamientos del primero; asimismo cada persona confirma, al actuar, la validez de las propias expectativas. Esta conducta, que tiene que ver con “estereotipar” al otro, permite establecer las expectativas, las posibilidades o perspectivas respecto a la identidad, al comportamiento o el proceder de las demás personas. Se pueden generar otras nuevas expectativas, redefinir las anteriores, cuando, en la interacción social, se comienza a profundizar la relación teniendo más información (o datos aproximados) uno del otro. En este caso no se confirman las anteriores expectativas y, por lo tanto, las mismas se modifican cuando no ha ocurrido lo que se esperaba.

Para definir y redefinir las expectativas se parte de la experiencia que cada uno de los sujetos o actores, producto de la vida social donde se internalizan irracional o racionalmente prácticas, hábitos, tradiciones, estilos de vida, informal o formalmente, reglas sociales. Desde la sociedad, este proceso se desarrolla a partir de la participación activa del sujeto en una red de relaciones sociales que le permite desempeñar roles y les da acceso a determinadas posiciones (status o cargo) en los agrupamientos. En este proceso de aprender roles es cuando el sujeto se socializa.

5. Ciudadanía digital en el servicio de justicia

a. Una de las posibilidades de abordar la ciudadanía digital se relaciona a la problemática del empoderamiento para hacer efectivo el acceso a la justicia y las funciones –como, además, disfunciones del servicio de justicia- en estructuras sociales en contexto de la sociedad de la información y la comunicación.

Si bien objetivamente es considerado el servicio de justicia como una organización judicial, implica lo expuesto una reunión de personas que interactúan entre sí para que ejercicio de la función jurisdiccional, preconcepto que plantea simultáneamente un problema histórico, un problema político y un problema jurídico.

En el servicio de justicia (no limitado al Poder Judicial sino extendido a organizaciones que contribuyen al sentido de justicia) es una constante la búsqueda de eficiencia, la promoción de la rapidez y eficacia siempre a partir de parámetros reconocidos y promocionados por los derechos humanos. Las necesidades básicas de la población que hoy están normativizadas formalmente en textos, algunas incluso de raigambre constitucional, suelen encontrarse insatisfechas en sus demandas y casi nunca son cumplimentadas por las diferentes administraciones de turno. En este contexto la crítica social apunta a dos horizontes que suelen estar bien definidos: el probable desprestigio del Poder Judicial y su factible dependencia de los otros poderes del Estado, y la desmedida morosidad en la resolución de las causas. Es de aclarar que otros aspectos pueden verse involucrados en el planteo como los éticos en cuestiones relacionadas a las implicancias en los diseños de las Tecnologías.

b. El servicio de justicia y en él, tanto el Poder Judicial como las demás reparticiones que coadyuvan a la prestación de justicia siguiendo parámetros fijados en los derechos humanos debería ser pensado, constituido, reformado, organizado y proyectado como una verdadera asociación de servicios donde distintos actores sociales con sus intereses, necesidades y expectativas puedan canalizarlas de manera efectiva; esto implica que el servicio de justicia debe rescatar y proyectar su gestión siguiendo estrictas reglas de organización que busquen establecer parámetros de eficiencia y, claro está, un adecuado aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles siguiendo las disposiciones constitucionales y los principios de los derechos humanos. Trabajar sobre la “cultura judicial o tribunalicia”, la "cultura de la gestión organizacional" y, de manera especial, “la gestión digital”, es considerar la problemática de la efectividad y eficiencia del servicio de justicia como un esquema colectivo de significados, sistema de conocimiento y creencias conformado por comportamientos intereses y necesidades de los agentes o actores (variantes de operadores del derecho) como, además, dispositivos, mecanismos, herramientas, proyectos, ideales y programas que sirven para regir el

comportamiento de aquellos que hacen posible el servicio o función de la organización. Situación, la expuesta, que permite rescatar categorías fundamentales para abordar la problemática de la “gestión digital en el servicio de justicia” esta serían: a) formación jurídica y enseñanza del derecho, b) capacitación y aprendizaje de los empleados y funcionarios, c) la formación, experiencia y motivación de los magistrados, d) reconfiguración de instituciones procesales a partir de las TICs y e) desde lo expuesto, evaluación del impacto de los cambios como podría ser el caso específico referido al sistema jubilatorio, en general, de los operadores del derecho, esto en especial sería de relevancia en la medida del impacto de la gestión digital en lo generacional.

c. La “digitalización del servicio de justicia” y la proyección del mismo a lo que se suele denominar “gobierno electrónico” se encuentra íntimamente relacionado a la efectividad y eficiencia de distintas reparticiones administrativas y, también, implica necesariamente un trabajar cooperativo e interdisciplinario como parte de un análisis y proyecto de cambios y transformaciones en la gestión. En este marco se apuesta a la racionalidad siguiendo parámetros formales (legislación y distintas resoluciones sobre la gestión del servicio de justicia) pero también recurriendo al aporte de la creatividad y la visión de posibilidades de cambio de múltiples profesionales con diferentes miradas: los atajos, los caminos alternativos para la solución de problemas. Si bien el contexto actual de “digitalización de gestión” (sea de manera específica en el “servicio de justicia” y de manera general en lo referente al “gobierno electrónico”) de las organizaciones, se lo identifica con la gestión documental (esto es pasar documentación física a formato digital) también implica hacer efectivo el derecho igualitario que tienen todos los ciudadanos a concebir y aplicar sus derechos legalmente reconocidos, a obtener un resultado justo, y a acceder a otro aspecto procedimental identificados con la garantía de la efectividad y la eficiencia frente a los actuales obstáculos jurídicos, materiales, económicos, político-sociales, culturales, psicológicos de actores sociales, en especial de los operadores del derecho.

d. Resulta fundamental redefinir las formas de organización, partiendo de una concepción ética diferente de liderazgo, normas de conducta, motivación, capacitación, entre otras; lo cual tiene como objetivo lograr una mayor eficacia en la dinámica del trabajo en distintas reparticiones administrativas. Buscar la efectividad y eficiencia del servicio de justicia mediante la mejora de las tareas administrativas de una unidad de estudio (juzgado u otra repartición administrativa) implica potenciar la aplicación de los derechos humanos de cuarta generación. Por tal motivo la

“digitalización del servicio de justicia” debería ser interpretada en su sentido estricto como calidad en la prestación de un servicio fundamental para el ciudadano y su calidad de vida, como garantía de la división de poderes, como resguardo de la democracia y como herramienta socio-jurídica imprescindible para la igualdad en contexto de diversidad cultural.

6. La cultura de la conectividad como derechos humanos en los estudios socio-jurídicos

a. En el contexto expuesto resulta de importancia, entonces, lo que se considera un aporte destacado a la Sociología Jurídica, que es aquel que proviene de la Sociología de la Tecnología entendida como la rama que aborda lo “artefactual” en contexto social; esto es el conjunto de herramientas hechas por el hombre, configuradas como los medios eficientes para un fin, o como el conjunto de artefactos materiales que son fruto de una pausada pero constante transformación en la concepción y consideración de lo técnico; se trata de una rama que da cuenta de la evolución –innovación y desarrollo- de la indiferencia del artefacto en mundo clásico hasta el tecnocentrismo actual, centrando su análisis a la creación, función y aplicación de la tecnología (orientada al bienestar social) y la asociación con una suerte de determinismo tecnológico. En lo referente la digitalización se busca la relación de la idea de una suerte de progreso social unido al avance tecnológico con impacto en las Instituciones Jurídicas, en este caso en el servicio de justicia, donde investigación se lo relaciona con el desarrollo y el consecuente progreso social. Es así que el aporte de esta rama de la Sociología, en el presente proyecto, se refiere a: a) la ruptura de formas cristalizadas de sentido común sobre la tecnología (como una forma "autónoma" y "neutral", generada en procesos lineales de desarrollo de "ciencia aplicada"), y b) la revisión del papel que desempeñan las tecnologías en los procesos sociales; culturales, políticos y económicos. Así, este libro admite diversas aproximaciones

b. El estudio de la “Cultura de la Conectividad”; implica no solo estar en red o conectado a la red; involucra un modo de estructurar relaciones, una forma inédita de estar con otros y producir una “socialización conectada” es así que es fundamental para el presente proyecto tener presente las teorías de las redes sociales que constituyen la más compleja experiencia del hombre (en sociedad) como creador de conocimiento y formador de un notable poder y de capital (económico, social, cultural) actuando dentro de la plataforma de la tecnología; queda claro que éstas llegaron para quedarse y cambiar la forma de comunicarse entre las personas; la comunicación a través de entornos digitales utilizando la computadora y también los dispositivos móviles, como los teléfonos inteligentes y tabletas, permite que el mundo sea más

pequeño por la gran interconexión entre las personas pero, a la vez, con serias y graves disfunciones para el sujeto y la comunidad al estar sobrecargado de comunicación, intoxicados o saturados de datos e información y vigilados en distintos aspectos de su vida, siempre perdiendo privacidad y autonomía de su voluntad. Por lo expuesto a una visión funcional de los usos de dispositivos y aplicaciones le cabe, además, una mirada disfuncional para los actores cuando vértigo de la información, los numerosos canales de comunicación, el exceso de versiones e interpretaciones sobre determinados hechos sociales e inexistencia de jerarquías en cuanto a la información que impide u obstaculiza la comprensión acabada de uno o varios hechos sociales.

c. Siguiendo la línea de investigación que se viene desarrollando⁶, es imperioso rescatar los conceptos y temas fundamentales relacionados con las tecnologías digitales y sus impactos en la cibercultura, Pierre Lévy parte de una idea de cultura que no se reduce a los componentes de carácter simbólico (como representaciones, ideas, interpretaciones, valores) sino que integra, como un factor fundamental, las técnicas, los artefactos y los entornos materiales. La cibercultura se desarrolla conjuntamente con el crecimiento del ciberespacio; el cual viene dado por las infraestructuras materiales. Plantea Lévy que los entornos que integran un sistema cultural se diferencian, fundamentalmente, como entornos materiales, simbólicos y organizativos y que los entornos materiales decisivos están integrados por computadoras y equipos informáticos, redes de computadoras y telecomunicaciones junto con la gran diversidad de todos los demás artefactos y dispositivos complementarios y las correspondientes tecnologías informáticas para la programación, la digitalización, el procesamiento, la comunicación, la edición de todo tipo de contenidos.

Los entornos simbólicos digitales comprenden la inmensa gama de informaciones y contenidos digitalizados situados y circulando en los entornos materiales (bases de datos, protocolos, programas, textos, hipertextos, imágenes, sonidos, videos, hipermedia, aplicaciones, portales) que incluyen programas, recursos y tecnologías informáticas. También forman parte de la cultura digital los entornos simbólicos interpretativos que se refieren a los significados, las interpretaciones, las representaciones, los conocimientos correspondientes a los entornos simbólicos digitales o que tienen que ver con legitimaciones, objetivos y valores, relacionados con los mismos.

⁶ Diferentes actividades realizadas en el GECSI-UNLP (Grupo de Estudios de la Complejidad en la Sociedad de la Información); www.gecsi.unlp.edu.ar

d. En este contexto es de remarcar que una cultura viva no se puede investigar ni caracterizar propiamente olvidando sus agentes y prácticas culturales, o sea, los individuos y colectivos portadores de dicha cultura mediante sus prácticas específicas, sus capacidades y sus competencias culturales. En el conjunto de la cultura digital se integra una gran diversidad de agentes y colectivos pertenecientes a los diferentes tipos de sistemas culturales que forman las redes culturales digitales. La inclusión de los agentes y colectivos propios de la cultura digital implica tener en cuenta, asimismo, la multiplicidad de sus entornos organizativos, es decir, las formas y sistemas de organización que los articulan: desde comunidades y redes virtuales, asociaciones, universidades, centros de investigación y empresas hasta instituciones, sociedades, corporaciones multinacionales, administraciones, organismos de gobierno de distintos niveles, organizaciones internacionales. Entre los agentes de la cultura digital no sólo se encuentran los individuos y los colectivos de usuarios y conectados, en general, a los medios materiales y simbólicos digitales, también se incluyen los agentes y los colectivos de investigadores, técnicos, diseñadores, programadores, gestores, proveedores, empresarios, interpretadores, reguladores, legisladores, etc., que forman parte de los diversos sistemas culturales que mantienen y desarrollan la cultura digital en su conjunto. Si bien se hace referencia a la complejidad de la denominada Sociedad de la Información es de interés profundizar en entornos organizativos como el servicio de justicia poniendo especial atención en el entramado de relaciones con soporte digital que pone en juego capital social constituyendo y operando redes. El marco teórico y metodológico de Pierre Bourdieu es propicio para analizar expresiones organizativas con soporte digital.

7. Consideraciones finales: los derechos humanos en la era digital

a. Nada está transformando tanto la realidad humana como la tecno-ciencia en todas sus facetas. Los conceptos de 'natural' y 'artificial' se complementan continuamente; se concibe una vía posible hacia una 'hiperciudadanía', un ejercicio más profundo de la participación social, cultural y política, que podríamos llamar 'ciudadanía digital'. Implica una exigencia de ejercicio más pleno de los derechos ya consolidados, así como el acceso a derechos intermedios que permitirían nuevas expresiones de 'metaderechos'⁷.

⁷ A partir de los derechos humanos se pueden catalogar como 'metaderechos' a los aparecen a partir de la violación de algún derecho o por la simplificación en el abordaje donde; si bien pueden no estar sólo se da cuenta de ellos a partir de la violación de algún otro (vg. derecho a la no discriminación a partir de vivir la discriminación) otro caso podría ser por la simplificación del abordaje de un hecho social complejo –con varios matices– esto es que comprenda dos o más derechos y solo se tome como referente uno de ellos olvidando otros aspectos jurídicos de dicho hecho.

Una de las amenazas al ejercicio de los derechos humanos no proviene de un ataque frontal a los mismos. Quizá la forma más efectiva de conculcar un derecho no es eliminarlo, sino redefinirlo. Por ejemplo, no será necesario eliminar la privacidad, bastará con transformar áreas de datos personales en información sensible para la defensa o la seguridad nacionales, o para las finanzas del Estado. El derecho humano a garantizar la ciudadanía digital en toda su complejidad no puede ser entendido en estos tiempos como el derecho a un ámbito público y/o privado fuera de la observación de la dinámica de las redes sociales. Las nuevas generaciones a lo largo del mundo entero experimentan cada día distintas interacciones en una forma radicalmente diferente a su concepción clásica, retransmitiendo en tiempo real sus experiencias, intereses, necesidades a través de *blogs*, *videoblogs*, *bitácoras*, *tweeters*, etc. Para ellos la conectividad no es estrictamente un derecho, más bien una exigencia que hay que promover en toda instancia.

b. Por tal motivo los derechos de cuarta generación tienen que ver no sólo con un conjunto de posibilidades autodefinidas que irán cambiando no sólo con las generaciones, sino también con la evolución del entorno tecnológico a través de la innovación. La innovación crea nuevas expectativas, la percepción de que se expanden los límites de acción de cada actor en la interacción. La revolución digital que se está viviendo trastoca las actividades civiles y profesionales, modifica el campo de la información y la vigilancia en contextos republicanos y democráticos. En la era de Internet, la vigilancia se ha vuelto omnipresente, inmaterial, imperceptible, indetectable e invisible. Además, ya es técnicamente de una excesiva sencillez. Ya no son necesarios trabajos de “intervención en una vivienda u oficina” basta la colaboración de diferentes empresas con el Estado para alcanzar los rastros de las actividades de cada ciudadano en los lugares más remotos e inverosímiles de seguir.⁸ En síntesis es de remarcar que lo que se denomina de “cuarta generación” de los derechos humanos (y al conjunto de principios éticos que lo acompañan) está referido a la expansión del concepto de ciudadanía digital, que presenta tres dimensiones: i. la ampliación de la ciudadanía tradicional enfatizando los derechos que tienen que ver con el libre acceso y uso de información y conocimiento, así como con la exigencia de una interacción más simple y completa con las Administraciones Públicas a través de los diferentes dispositivos; ii. la ciudadanía entendida como lucha contra la exclusión digital, a través de la inserción de colectivos marginales y excluidos (o imperfectos) en el mercado de trabajo en una Sociedad Disgregada y Compleja;

⁸ A partir de “Mutaciones de lo visible: comunicación y procesos culturales en la era digital”; Denis de Moraes (comp.); Paidós; Buenos Aires; 2010.

esto es remarcar la gestión en políticas de profesionalización y capacitación; iii. la educación ciudadana, creando una identidad colectiva capacitada que asegure una inserción autónoma a cada región en un contexto socio-cultural globalizado. Es así que se asiste a la aparición de nuevos valores, derechos y estructuras sociales que se encuentran actualmente en un período de incubación; nuevas formas de interrelación humana amplificadas por la tecnología, nuevas comunidades virtuales cuyo criterio de pertenencia de adscripción no es el territorio, ni la lengua compartida, sino un nuevo modelo visionario de la sociedad que encuentra en la comunicación no presencial un elemento de unión entre individuos. Todo ello nos lleva a la consideración de una nueva comprensión de los derechos humanos, que reflexione constantemente sobre el sentido de la relación entre los desarrollos técnicos y el entorno humano.

c. Por lo tanto se recurre a los principios de los derechos humanos como eje y meta o propósito para poder integrar las múltiples dimensiones de fenómenos sociales concretos relevantes; componer e incluir una plataforma, armazón e ideal plural e inclusivo para el abordaje tanto teórico como empírico del tema aquí planteado. Si bien el conocimiento científico suele ser identificado con la exigencia de que el investigador-académico intente ser “políticamente neutral” y su trabajo presuntamente “objetivo” el tener presente principios relacionados con estos derechos implica o presupone un piso mínimo desde donde se hace o construye la actividad que desarrolla la Sociología Jurídica; admitir la existencia de una estructura social compleja y la invisibilización de fenómenos que interpelan las Instituciones Jurídicas lleva a la necesidad de consensuar una base mínima para la construcción y la gestión de proyectos como, además, la elaboración o reformulación de modelos teóricos para poder efectuar necesarios análisis de la realidad. Tener presente a los derechos humanos habilita a la disciplina para interpelar las instituciones jurídicas cuando estas naturalizan situaciones de diferenciación y desigualdad social cuando excluyen o incluyen parcialmente ciertos intereses y demandas, utilizando solo los criterios de agrupamientos que tienen el control forma del campo jurídico. Así el concepto de derechos humanos puede predicarse respecto de todo ser humano por el sólo hecho de ser tal y el cualquier sociedad; de allí la universalidad de la noción y su diferencia con los derechos de los hombres libres. Los diferentes derechos humanos son, entonces, un conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado. En lo que se refiere a derechos humanos de cuarta

generación en el proyecto se hace referencia a aquellos que hacen referencia al ciberespacio y que tienen que ver con la limitación del acceso a las condiciones técnicas, económicas o culturales que permitirían el desarrollo de formas más avanzadas de participación pública y de intercambio y libre expresión de las ideas y creencias. Quizá uno de los aspectos más relevantes de la tecnología telemática en relación a los derechos humanos hace referencia a la libertad de expresión, participación y al acceso a reparticiones de la administración como también a la calidad de gestión inter-administrativa, a la búsqueda permanente de la efectividad y eficiencia (no solo imitándola a la instrumentalidad del servicio de justicia sino, además a valores, principios entre otros elementos a explorar).

8. Bibliografía

- Arfuch, Leonor (comp.) (2005), *Pensar este tiempo: espacios, afectos y pertenencias*. Paidós, Buenos Aires.
- (2002), *Identidad, sujetos y subjetividades*. Prometeo, Buenos Aires.
- Bauman, Zygmunt (2006), *Vida líquida*. Paidós; Barcelona
- (2000), *Modernidad Líquida*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Beck, Ulrich (2002), *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Paidós, España.
- Bourdieu, Pierre (2011), *Las estrategias de la reproducción social*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Bustamante, Javier (2001), *Hacia la cuarta generación de derechos humanos: repensando la condición*; Revista TELOS (Cuadernos de Comunicación e Innovación) Octubre - Diciembre 2010; Madrid.
- Castells, Manuel (1996), *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Siglo XXI, México.
- Corcuff, Philippe (2013), *Las nuevas sociologías: principales corrientes y debates (1980-2010)*. Siglo XXI, Buenos Aires.
- De Moraes, Denis (comp.) (2010), *Mutaciones de lo visible: comunicación y procesos en las culturas Digitales*. Paidós, Buenos Aires.
- Díaz, Esther (2010), *Las grietas del control: vida, vigilancia y caos*. Biblos, Buenos Aires.
- Dubar, Calude (2002), *La crisis de las identidades*. Bellaterra, Barcelona.
- Eribo, Didier (2004), *Herejías*; Bellaterra; Barcelona.
- García Canclini, Néstor (2005), *Imaginario urbano*. Eudeba, Buenos Aires.
- Gerlero, Mario (2018), *Haciendo Sociología Jurídica*. Visión Jurídica, Buenos Aires.
- Monedero, Juan Carlos (2017), *Los nuevos disfraces del Leviatán: el Estado en la era de la hegemonía neoliberal*; Akal, España.
- Pinto, Mónica (2009), *Temas de derechos humanos*; Del Puerto; Buenos Aires.
- Sadin, Eric (2016), *La siliconización del mundo*; Caja Negra, Buenos Aires.

- (2013), *La humanidad aumentada, la administración digital del mundo*; Caja Negra; Bs. As.
- Saldaña, María Nieves (2007), *La protección de la privacidad en la sociedad tecnológica*. Araucaria, vol. 9, nº 018, Sevilla, España.
<https://revistascientificas.us.es/index.php/araucaria/article/view/1168>
- Sibilia, Paula (2009), *El hombre postorgánico: cuerpo, subjetividad y tecnología digital*; Fondo de Cultura Económica; México.
- (2008), *La intimidad como espectáculo*; Fondo de Cultura Económica; Buenos Aires.
- Thompson, John B. (1993), *Ideología y cultura moderna: Teoría crítica social en la era de la Comunicación*; Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Van Dijck, José (2016), *La cultura de la conectividad*; Siglo XXI, Argentina.