

Automatización de operaciones administrativas: motivación y ponderación ético-jurídica

Por Leonardo Pucheta¹

Se agudiza la incorporación de tecnologías emergentes como medio para brindar mayor eficiencia a una multiplicidad de procesos, tendencia que no resulta ajena al funcionamiento del Estado, tanto en su faceta jurisdiccional, legislativa como administrativa.

En esta oportunidad, nos centraremos en reflexionar sucintamente en torno a ciertos aspectos para la inserción de sistemas basados en inteligencia artificial (IA) para la automatización de decisiones y operaciones en sede administrativa.

Automatización de procesos

A modo de delimitación conceptual inicial cabe señalar que por “automatización” entendemos al supuesto en el cual sistemas técnicos ejecutan funciones, o parte de las funciones, otrora llevadas a cabo por humanos, sin la intervención de éstos.

En la actualidad existe una diversidad de soluciones de complejidad variable apoyadas en lógica algorítmica que en efecto permiten prescindir de la intervención del ser humano para la ejecución de determinadas labores. Lo dicho refleja uno de los aspectos más críticos de la problemática y motiva nutridas reflexiones asociadas a los efectos de esta circunstancia en el ámbito laboral, en la efectiva ocupación de la persona humana y del impacto que poseerá en las nuevas formas de organización social, tópicos que exceden el marco de estas breves reflexiones y que ameritan un tratamiento específico que serán objeto de futuras consideraciones.

Destacaremos, eso sí, dos relaciones de proporcionalidad directa que parecen pacíficamente aceptadas: La primera implica que, conforme el estado del arte en la materia, a mayor complejidad operativa, mayor es aún la dependencia humana. La segunda supone que, cuanto más y de mejor calidad es la información disponible, mayor será la precisión de las operaciones realizadas por los sistemas de IA.

Lo cierto es que para que las soluciones existentes para la automatización de procesos administrativos los presupuestos cuantitativo y cualitativo referidos constituyen la condición de posibilidad, tanto para el correcto funcionamiento de lógicas algorítmicas rudimentarias, como de avanzados sistemas de *machine learning*.

Satisfecha la existencia de datos en la cantidad y calidad pretendida, han de considerarse requerimientos de infraestructura, principalmente de conectividad y almacenamiento. Por un lado, para el flujo constante de datos que nutran a los sistemas automáticos implementados es necesario contar con algún medio que permita conectar la/s fuente/s de datos con las

¹ Abogado por la Universidad Católica Argentina. Magíster en Ética Biomédica por la Universidad Católica Argentina. Doctorando en Ciencias Jurídicas. Miembro Correspondiente de la Pontificia Academia Pro Vita. Docente en Facultad de Derecho y Facultad de Ciencias Médicas (UCA). Subgerente de Innovación Tecnológica aplicada a la Prevención en la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

herramientas de gestión en cuestión. Por el otro, la sustancia que abona el funcionamiento debe custodiarse y almacenarse debidamente, conforme las exigencias del marco normativo aplicable.

Políticas de anticipación

El mérito de una medida administrativa depende, entre otros factores, de su oportunidad. La respuesta a una petición, la resolución de un recurso o la asignación de un recurso humano o económico, por ejemplo, surtirán el efecto deseado en la medida en que se realice dentro de plazos razonables. Ciertamente, la celeridad en la respuesta de la administración constituye un valor que ha de promoverse.

En orden a dotar de mayor celeridad, eficiencia y transparencia a las actuaciones administrativas luce razonable explorar los méritos de algoritmos predictivos que, operando en base a las “5 V” del Big Data (volumen, variedad, velocidad, veracidad y valor de los datos) permitirían automatizar procesos en beneficio de los administrados.

En este escenario, vislumbramos como un objetivo deseable la implementación de políticas públicas basadas en la anticipación, lo que permitiría planificar controles específicos, prevenir riesgos concretos y disponer acciones de modo oportuno.

La previsión de las contingencias disminuye sensiblemente el tiempo que insume la respuesta estatal y en ese sentido, podría sumar en la valoración de la IA como medio para la preservación de los bienes jurídicos tutelados y la adecuada gestión de la cosa pública.

En línea con ello, destaca Gil Domínguez que “el uso de *big data* posibilita distintos tipos de análisis: descriptivo, predictivo, prescriptivo. El descriptivo sirve para clasificar y preparar el material con vistas a su análisis. El predictivo, para identificar toda clase de indicadores de una posible relación causal en forma de correlaciones estadísticamente significativas sobre esta base poder predecir resultados con una probabilidad determinada. El prescriptivo se orienta a recomendaciones de actuación para empleador el conocimiento predictivo y el conocimiento descriptivo a efectos de poder alcanzar determinados objetivos”².

El valor de la celeridad, no obstante, debe subordinarse a la observancia de las normas vigentes y de los principios que han de signar el ejercicio de la función pública para evitar sesgos y errores.

Lo dicho supone valorar como prioridad los nudos conflictivos desde la perspectiva ética, las exigencias jurídicas vigentes y los mecanismos existentes para garantizar el respeto irrestricto de los derechos fundamentales de las personas. Los alcances de las tecnologías en cuestión dependerán, técnicamente, de las operaciones que puedan llevar a cabo y, en lo sustancial, de la ponderación prudencial de los beneficios y los riesgos asociados, así como de su idoneidad para contribuir al bien común.

Principios

² Andrés Gil Domínguez. Inteligencia Artificial y Derecho. Santa Fe. Rubinzal-Culzoni, 2019.

En dos precedentes del Consejo de Estado de Italia comentados por la Dra. Beatriz García recientemente³, se destacan principios puestos de manifiesto por el tribunal como pautas que a garantizar en supuestos de procesos automatizados en los términos antes descriptos.

Se trata de los principios de cognoscibilidad (o comprensibilidad), de no exclusividad algorítmica y de no discriminación algorítmica.

- Cognoscibilidad (o comprensibilidad): Consiste en la posibilidad de que diferentes aspectos de la herramienta bajo análisis sean susceptibles de conocimiento por parte de los administrados. Se trata de asegurar la accesibilidad, en un lenguaje claro y sencillo, a la fuente de la información, el medio de recopilación, el modo en que el proceso automatizado fue diseñado, cómo funciona, sus riesgos, las garantías y derechos asociados al tratamiento de datos establecidas en la normativa de rigor y demás aspectos que podrían incidir en la operación llevada a cabo. Se trata de brindar “transparencia algorítmica”, que los resultados puedan ser fácilmente interpretables, en contraste con la “opacidad algorítmica”, que torna inaccesible para el ciudadano⁴.
- No exclusividad algorítmica: Refiere a la necesidad de que la solución basada en IA posea algún contacto con una persona humana que otorgue validez a la operación en la que ha sido aplicada. El fundamento no es sólo de control de legitimidad y lógica, sino fundamentalmente de responsabilidad, en tanto el humano opera de este modo como centro de atribución de responsabilidad.
- No discriminación algorítmica: El uso de la IA debe realizarse en un todo consistente con los derechos fundamentales, garantizando un justo equilibrio entre los principios antes mencionados y las circunstancias de cada caso específico, mediante procesos diseñados para evitar cualquier sesgo, prejuicio o forma de discriminación.

Ideas de cierre

La evaluación de las tecnologías emergentes no debería ceñirse al análisis de sus capacidades para llevar a cabo tareas realizadas por humanos, por su celeridad, su potencia, o cualquiera de sus cualidades operativas individuales. Una evaluación sensata demanda contrastar las herramientas disponibles con su impacto a nivel colectivo y su efectiva contribución al bien común.

En este sentido, la posibilidad de automatizar operaciones administrativas requiere sopesar su contribución en términos de transparencia, eficiencia y precisión el marco de procesos específicos en los que se las emplea, los intereses de los administrados, de las personas en condición de trabajar, de la comunidad en pleno y de las generaciones futuras.

³ Beatriz García, Limites Constitucionais da Automatização Administrativa: Considerações à Luz da Jurisprudência do Consiglio di Stato. Disponible en línea en: <https://rpdc.pt/wp-content/uploads/2024/12/2.3.-Beatriz-Garcia.pdf> (Último acceso el 2/1/2025).

⁴ Se exploran diversos mecanismos para lograr el cometido, tales como portales de transparencia públicos, complementados por informes de auditorías externas que favorezcan la simplificación en el acceso a la información, por ejemplo.

La aptitud para contribuir al bien común será, en definitiva, el parámetro último a considerar al momento de evaluar las soluciones tecnológicas contemporáneas.

Mientras tanto, la toma de conciencia del esencial componente moral de las normas jurídicas habilita a la identificación de un punto de equilibrio entre los productos tecnológicos de la inteligencia humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales, mitigando los riesgos de una tecnocracia asfixiante que en favor de la evolución tecnológica pierda de vista la centralidad de la persona humana.