

APRENDER DE LA INNOVACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:

DIGITALIZACIÓN COMO UN IMPULSOR DE LA INCLUSIÓN

Aprender de la innovación en América Latina y el Caribe (ALC) es una serie de breves documentos sobre conocimientos temáticos desarrollados conjuntamente por la Oficina Regional del PNUD para América Latina y el Caribe y los Laboratorios de Aceleración del PNUD. Busca avanzar en nuestra comprensión de los desafíos clave del desarrollo estructural en ALC mediante el análisis de lecciones aprendidas emergentes de enfoques innovadores para abordar estos problemas en países de toda la región, con énfasis en el trabajo realizado por los [Laboratorios de Aceleración](#).

OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS EN UN ESPACIO DE CAMBIO RÁPIDO

La tecnología digital ha transformado la forma en que interactuamos como sociedad. Si bien presenta oportunidades sustanciales para el desarrollo en aspectos como productividad, inclusión y gobernanza, es importante reconocer que, sin un adecuado control, esta misma tecnología puede exacerbar problemáticas como las desigualdades, la corrupción, la desinformación y la polarización. Por esta razón, se hace imprescindible una transición digital que sea inclusiva por diseño; situando deliberadamente a las personas y los derechos humanos en el centro, mitigando los potenciales riesgos y asegurando que los beneficios sean accesibles para todos.

El PNUD identifica 5 principios que sientan las bases para una transición digital inclusiva, según se presenta en el Cuadro 1.

CUADRO 1. Inclusivo por Diseño: Acelerando la Transformación Digital para los Objetivos Globales



Aborda las necesidades de los más pobres, así como de los grupos más vulnerables y marginados, incluyendo mujeres y personas con discapacidades.



Empodera a los grupos marginados para participar de manera significativa y promueve la igualdad de género.



Asegura que la transformación digital no intensifique las desigualdades existentes, con una visión de no dejar a nadie atrás.



Protege a las personas de los efectos adversos de las tecnologías digitales.



Fomenta la adopción y desarrollo de tecnología digital que sea abierta, responsable y fundamentada en derechos.

Fuente: PNUD (2021)

LA BRECHA DIGITAL EN LAC

Aunque el acceso a banda ancha y teléfonos inteligentes se ha extendido en toda la región, la brecha digital en América Latina y el Caribe sigue siendo un desafío significativo, con marcadas heterogeneidades entre y dentro de los países. En promedio, el 84 por ciento de las personas en América Latina y el Caribe poseen un teléfono móvil, sin embargo, el uso de Internet es menor, con casi el 70 por ciento de las personas informando que utilizan Internet.¹ La brecha digital se vuelve más pronunciada al observar a los grupos vulnerables. Por ejemplo, se estima que el 40 por ciento de las mujeres en la región carecen de conectividad a Internet.² Esta disparidad es aún mayor en las áreas rurales, donde solo el 23 por ciento de los hogares tienen acceso a Internet, en comparación con un 67 por ciento en las áreas urbanas.³ Uno de cada cuatro colegios en la región no tiene conexión a Internet, y los estudiantes de hogares de bajos ingresos tienen 6 veces menos probabilidades de tener acceso a Internet en sus hogares. La proporción promedio de empleos que se pueden realizar desde casa es del 20 por ciento, inferior a otras economías con niveles de ingresos similares.⁴ Una transición digital inclusiva en América Latina y el Caribe requiere esfuerzos focalizados para superar esta brecha digital.

Cuando la digitalización alcanza a todos los grupos de la población, incluidos aquellos que han sido sistemáticamente marginados, puede actuar como un motor para reducir las desigualdades sociales y económicas. De hecho, las herramientas digitales pueden proporcionar un mayor acceso a servicios financieros y gubernamentales, al reducir el tiempo necesario para acceder a ellos. Además, la digitalización de activos, servicios y finanzas puede generar efectos secundarios positivos, como la creación de nuevas fuentes de ingresos para las empresas y la oportunidad de una gestión del hogar más eficiente.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL INCLUSIVA EN LAC

Los Laboratorios de Aceleración del PNUD ofrecen una oportunidad única para avanzar en la forma en que concebimos la transformación digital inclusiva en la región. Junto con los equipos del PNUD en LAC, los Laboratorios de Aceleración están trabajando para impulsar el proceso de transformación digital a través de varias iniciativas, diferentes en su naturaleza, pero alineadas bajo el objetivo en común de usar la digitalización para garantizar la inclusión mediante la participación y aprovechamiento de servicios, activos y oportunidades laborales.

Estas iniciativas abarcan una amplia gama de áreas de política de desarrollo (desde el desarrollo de capacidades hasta el desarrollo económico) e involucran diversos grupos de la sociedad (por ejemplo, jóvenes, grupos indígenas, mujeres) utilizando una variedad de herramientas. La Tabla 1 proporciona breves descripciones sobre algunas de estas iniciativas en siete países de la región (Argentina, Barbados, Dominica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador y Perú).

TABLA 1. Selección de iniciativas innovadoras del PNUD relacionadas a la digitalización inclusiva en LAC

Argentina



“Con Vos” es una red de tiendas locales donde los vecinos pueden encontrar apoyo para completar formularios y procesos en línea, con el objetivo de fomentar la inclusión digital y ahorrar tiempo a los ciudadanos. Implementada tanto en Concepción como en Fray Mamerto Esquiú, la iniciativa actúa como una herramienta efectiva para ampliar la escala de varios procedimientos digitales del gobierno local y aumentar la conciencia pública sobre la importancia de superar la brecha digital.

1 Graph For Thought (2022), “Estás en Mute”: Porque el acceso a Internet no es suficiente para la digitalización inclusiva de América Latina y el Caribe.

2 www.cepal.org/es/comunicados/cepal-llama-cerrar-la-brecha-digital-genero-fomentar-la-participacion-mas-mujeres

3 OECD (2019). Development in Transition: Latin America Economic Outlook, 2019.

4 www.nber.org/papers/w26948.

Barbados



Como parte del [Proyecto de Cadena de Valor de los ODS](#) del PNUD, se desarrolló una plataforma digital y un conjunto de herramientas que están contribuyendo al desarrollo de la alfabetización digital para las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs) involucradas en la Economía Azul.

Dominica



En colaboración con el Gobierno de la Mancomunidad de Dominica, se están suministrando dispositivos de acceso a Wi-Fi con el objetivo de asegurar que la población indígena dentro de la Comunidad Kalinago tenga acceso equitativo a las oportunidades que proporciona la conectividad a Internet.

Ecuador



En Ecuador se implementó un Bootcamp de Habilidades Digitales, un programa de desarrollo de capacidades de seis meses enfocado en programación y análisis de datos, para fomentar oportunidades de empleo para mujeres y jóvenes en el sector tecnológico. Esta iniciativa se llevó a cabo en colaboración con CITEC, la cámara tecnológica más grande de Ecuador, con el objetivo de lograr que al menos al 40% de los participantes obtuviese empleos en STEM en una de las 300 empresas afiliadas a CITEC.

“Mi futuro es hoy” es una plataforma que proporciona información sobre oportunidades de empleo, derechos laborales y educación financiera para trabajadores y emprendedores.

Además, recopila los datos de los usuarios y a través de un formato de datos abiertos los presenta a formuladores de política pública entre otros actores, con el objetivo de impulsar mejoras en las políticas en favor de la juventud. Esta plataforma fue co-creada con jóvenes ecuatorianos.

El Salvador



Digi-Chiquihuites, fue lanzado en colaboración con el Ministerio de Turismo (MITUR) y el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU), con el propósito de proporcionar un conjunto de servicios digitales con el fin de reducir la brecha digital, salvaguardar los medios de vida y mejorar la inclusión financiera de mujeres emprendedoras y PYMEs en el sector turístico.

Perú



CREANDO es una plataforma de aprendizaje en línea especialmente diseñada para emprendedores migrantes y refugiados, adaptándose a sus necesidades específicas, teniendo en cuenta sus horarios, estilos de vida y aspiraciones. De esta manera, se garantiza una experiencia de aprendizaje personalizada que se alinea con sus objetivos y circunstancias únicas. Al 2023, la plataforma ha tenido más de 2.120 personas inscritas, con 180 participantes que asistieron a 18 sesiones en vivo durante seis semanas. En 2024, CREANDO ofrecerá sesiones presenciales en Lima y otras ciudades, culminando en un festival que celebra la cultura venezolana y peruana.

El modelo de colaboración de CREANDO se inspira en el programa “**Innova Tu Mercado (ITM)**” del PNUD Perú, que ayuda a los emprendedores de mercados de alimentos durante la pandemia. ITM enfatiza la experiencia colaborativa y el

pensamiento de diseño, expandiéndose de dos mercados en 2021 a potencialmente 50 mercados para 2023.

República Dominicana



Con el objetivo de llevar los servicios de salud a aquellos con acceso más limitado, se implementó el **eHospital**, que incorpora a PAMELA, un médico virtual basado en inteligencia artificial con la capacidad de evaluar y ofrecer orientación a los pacientes.

LECCIONES EMERGENTES

El aprendizaje es fundamental para el proceso de innovación. Si bien cada una de estas iniciativas innovadoras ha resultado en un conjunto único de lecciones aprendidas específicas del contexto, muchas de estas lecciones comparten elementos comunes. En particular, las siguientes cuatro lecciones clave con respecto a la digitalización como un motor de la inclusión están surgiendo en contextos de múltiples países:



1 | LAS PERSONAS, NO LAS TECNOLOGÍAS, DEBEN ESTAR EN EL CENTRO

La digitalización inclusiva no se trata solo de proporcionar acceso equitativo a Internet o a dispositivos digitales, sino también de asegurar que los servicios digitales sean adecuados, accesibles para cada usuario. Esto implica un enfoque integral que considere las necesidades específicas de los grupos vulnerables, junto con sus contextos y normas culturales particulares.

La iniciativa CREANDO en **Perú** sirve como ejemplo para enfatizar la importancia de ir más allá de la provisión de dispositivos digitales,

como teléfonos inteligentes y computadoras portátiles, para que el proceso de digitalización sea verdaderamente inclusivo. CREANDO destaca la necesidad de un enfoque personalizado y centrado en las personas para la digitalización. Este enfoque busca abordar desde el inicio los desafíos y circunstancias particulares de los grupos vulnerables, en este caso, migrantes y refugiados. La iniciativa asegura que las soluciones digitales sean diseñadas con atención y se implementen de manera efectiva, con el objetivo último de beneficiar a todos los miembros de la sociedad.



2 | TRANSICIONAR DE LA DESCARGA A LA CARGA “EN LÍNEA” (DOWNLOADING TO UPLOADING) PARA APROVECHAR EL POTENCIAL DE LA DIGITALIZACIÓN

A pesar de que muchas personas en América Latina y el Caribe tienen acceso a Internet y servicios digitales, a menudo, su uso de estas tecnologías se limita a las redes sociales y la comunicación, dejando sin explotar el potencial productivo de la digitalización. Fomentar que los usuarios pasen “de la descarga a la carga en línea”, es decir, que más allá de usar las tecnologías digitales para consumo de información, las utilicen de manera creativa y productiva, es crucial. Esto se puede lograr mediante programas de desarrollo de capacidades y concientización que destaquen las oportunidades que representan las tecnologías digitales en la generación de medios de vida sostenibles.

La inclusión digital requiere que las personas tengan la capacidad de utilizar herramientas digitales de manera productiva y cómoda. El Bootcamp de Habilidades Digitales en **Ecuador** demuestra la importancia de fomentar una sociedad con alfabetización digital capaz de aprovechar las herramientas digitales para el desarrollo socioeconómico. Esto es especialmente crucial en contextos donde ciertos grupos, como mujeres y jóvenes, enfrentan mayores barreras para desarrollar las habilidades digitales demandadas, por ejemplo, en el mercado laboral.



3 | DESENCADENANDO EFECTOS POSITIVOS DE LA DIGITALIZACIÓN INCLUSIVA

La digitalización inclusiva tiene el potencial de generar efectos positivos significativos, como la descentralización de los servicios públicos. El eHospital en la **República Dominicana** se centró en garantizar el acceso a servicios de alta calidad, al tiempo que reducía o eliminaba los costos adicionales asociados con la logística y el transporte que las personas suelen incurrir al buscar atención médica. Esto permitió que muchas más personas accedieran a servicios de salud durante períodos de accesibilidad limitada, como la pandemia.

El AccLab de **Argentina** es otro ejemplo de las múltiples externalidades positivas de la digitalización inclusiva. Más allá de su objetivo principal de hacer que los servicios digitales sean más accesibles, la Red Con Vos ha generado efectos secundarios positivos adicionales, como la descentralización de los servicios públicos, el impulso de los mercados comunitarios y, notablemente, la creación de un acceso equitativo a los servicios para las mujeres que, debido a los roles tradicionales de cuidado, a menudo encuentran difícil abandonar sus hogares y vecindarios para realizar trámites administrativos en persona.



4 | CONSTRUIR UN ECOSISTEMA DIGITAL INCLUSIVO REQUIERE UN ENFOQUE INTEGRAL QUE INVOLUCRE A TODA LA SOCIEDAD

La digitalización inclusiva requiere un cambio cultural y la actualización de procesos tanto como la incorporación de nuevas tecnologías. Además, necesita una hoja de ruta clara acompañada de compromiso político y comunitario. Esto implica dismantelar obstáculos estructurales, técnicos o regulatorios que afectan de manera desproporcionada a los grupos más vulnerables, dificultando que aprovechen plenamente los beneficios de la transformación digital.

En **Ecuador**, una de las lecciones clave de la iniciativa “*Mi Futuro es Hoy*” es que fortalecer las capacidades digitales requiere respaldar una transformación digital amplia en la sociedad. Esto se demostró a través de un enfoque integrado que resultó en una mejora de la infraestructura, específicamente el aumento de la capacidad de procesamiento de servidores del Ministerio. También condujo a la creación de nuevos servicios digitales dirigidos a la juventud, la promoción de datos abiertos y la participación activa de los jóvenes en el diseño de una plataforma centrada en el usuario.

Al mismo tiempo, los gobiernos desempeñan un papel fundamental en dar forma al panorama digital y fomentar la inclusividad. En **Argentina**, la Red Con Vos amplió su alcance mediante una colaboración activa con gobiernos municipales y la Subsecretaría de Innovación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros, quienes al ser la entidad líder en la digitalización de procedimientos públicos, identificaron una oportunidad para ampliar significativamente el alcance de su trabajo a través de la red.

RESUMIENDO

La digitalización está transformando el mundo, pero también presenta grandes desafíos. La pandemia expuso debilidades en el panorama digital de América Latina y el Caribe (LAC). A pesar de los avances, persiste una brecha digital significativa que agrava las desigualdades. Para superar esto, es necesario realizar inversiones que trasciendan más allá del acceso y la infraestructura. Los esfuerzos del PNUD han acelerado el proceso de transformación digital en LAC, estableciendo que la digitalización inclusiva puede ser una herramienta poderosa para el empoderamiento de todos los grupos de la sociedad y para el crecimiento sostenible.

Necesitamos continuar impulsando un proceso de digitalización inclusivos, priorizando un enfoque centrado en las personas, reduciendo las desigualdades digitales, mejorando la alfabetización digital, aprovechando los efectos secundarios positivos y considerando un enfoque integral que involucre a todos los miembros de la sociedad.