



Asamblea General

Distr. general
19 de julio de 2021
Español
Original: inglés

Septuagésimo sexto período de sesiones

Tema 27 b) del programa provisional*

Desarrollo social: desarrollo social, incluidas las cuestiones relativas a la situación social en el mundo y a la juventud, el envejecimiento, las personas con discapacidad y la familia

Promoción de la integración social mediante la inclusión social

Informe del Secretario General

Resumen

El presente informe se ha elaborado en cumplimiento de la resolución [74/120](#) de la Asamblea General, relativa a la promoción de la integración social mediante la inclusión social. El informe se centra en la inclusión digital y financiera y en su importancia para la inclusión social plena de todas las personas, en particular la de las personas jóvenes, las personas de edad, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas.

* [A/76/150](#).



I. Introducción

1. El presente informe se ha preparado en cumplimiento de la resolución [74/120](#) de la Asamblea General sobre la promoción de la integración social mediante la inclusión social. En la resolución, la Asamblea abordó, entre otras cosas, cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y su potencial para aportar nuevas soluciones a los problemas de desarrollo, fomentar un crecimiento económico inclusivo y equitativo y contribuir a la reducción de la pobreza y a la inclusión social. También exhortó a los Estados Miembros a que pusieran en práctica políticas y a que redoblaran sus esfuerzos para reducir la brecha digital, como medida para lograr la inclusión social de todos, centrándose en los niños, las personas jóvenes, las mujeres, las personas con discapacidad y las personas de edad, sin discriminación alguna.

2. Además, en la resolución, la Asamblea prestó atención a la inclusión financiera, alentando a los Estados Miembros a que consideraran la posibilidad de adoptar y aplicar estrategias nacionales de inclusión financiera. Las estrategias deben comprender, entre otras cosas, medidas para promover el acceso pleno y en condiciones de igualdad a los servicios financieros oficiales y la educación financiera, para que las personas jóvenes, las mujeres, las personas con discapacidad, las personas de edad y los pueblos indígenas tengan mayores posibilidades de aprovechar diversos tipos de oportunidades para su plena participación en la sociedad.

3. Tanto la inclusión digital como la financiera merecen que se les preste mayor atención, especialmente en el contexto de la rápida aceleración de las nuevas tecnologías, como las plataformas digitales, la computación en la nube y la inteligencia artificial, que pueden facilitar el progreso hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pero que también pueden exacerbar las desigualdades y la exclusión.

4. Asimismo, la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha apresurado muchas de las tendencias tecnológicas que ya estaban manifestándose, y ha acelerado la adaptación de nuevas formas de comunicación, teletrabajo, comercio electrónico, aprendizaje electrónico y telesalud, entre otras cosas. También han ido ganando protagonismo las nuevas plataformas financieras basadas en aplicaciones gracias al crecimiento de la banca electrónica, y ello presenta grandes oportunidades para expandir la inclusión financiera.

5. El presente informe destaca el impacto de las nuevas tendencias tecnológicas en la integración e inclusión social. Examina en particular la inclusión digital y financiera en relación con los distintos grupos sociales, como las personas jóvenes, las personas de edad, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas.

6. La Secretaría solicitó información a los Estados Miembros y a los agentes pertinentes del sistema de las Naciones Unidas con respecto a la aplicación de la resolución [74/120](#). Recibió respuestas de los Gobiernos de Austria, Azerbaiyán, Colombia, el Ecuador, Filipinas, Guatemala, Malta, México, Polonia, Qatar y la República Árabe Siria.

II. Promoción de la inclusión digital¹

7. Dado que las TIC se han convertido un medio esencial para las comunicaciones, para el acceso a la información, para el teletrabajo, para la educación, para las transacciones y para el entretenimiento, los Gobiernos, el sector privado, los proveedores de servicios, el mundo académico y las empresas han tenido que acelerar sus procesos de transformación digital. Por las mismas razones, los individuos y las familias van a tener que incorporar las nuevas tecnologías a su vida. Sin embargo, las desigualdades que persisten en el mundo digital en relación con el acceso a Internet, a las computadoras y a los dispositivos digitales, así como a la creación de capacidades y a la formación, impedirán que los sectores más desfavorecidos participen en esta transformación digital. Es importante que las TIC sean accesibles en términos de disponibilidad y asequibilidad, pero también en términos de diseño, es decir, que satisfagan las necesidades de todos los individuos y se ajusten a sus capacidades, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad.

8. La inclusión digital requiere asegurar que todas las personas y comunidades, incluidas las más desfavorecidas, tengan acceso a las TIC y puedan utilizarlas o, más precisamente, requiere asegurar que las personas y los grupos tengan la capacidad de acceder a las tecnologías de la información y las comunicaciones y de utilizarlas, con independencia de su sexo, edad y ubicación². El tema de la inclusión digital también se ha vuelto más visible.

9. La inclusión digital se ha convertido en un tema de gran interés para los responsables de formular políticas de todo el mundo, y recientemente cobró protagonismo como componente central de la inclusión social debido a la aparición de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias, que convirtieron el acceso al Internet y a las herramientas digitales en un asunto de vital importancia. Las medidas de confinamiento, el teletrabajo, el aprendizaje electrónico y las compras electrónicas nos han vuelto más dependientes de las tecnologías digitales, por lo que la inclusión digital es más importante que nunca. La pandemia aceleró algunos cambios tecnológicos que ya estaban en marcha, como el aumento del uso de las plataformas digitales, la computación en la nube, los macrodatos y los algoritmos. Sin las tecnologías digitales, el impacto económico y social de la pandemia de COVID-19 sería difícil, si no imposible, de mitigar. Al mismo tiempo, es evidente que la pandemia de COVID-19 ha ampliado las desventajas y la exclusión digitales en todo el mundo.

¹ Los datos de esta sección proceden de las siguientes fuentes: Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), *Towards building inclusive digital communities* (Ginebra, 2021), disponible en www.itu.int/pub/D-PHCB-TOOLKIT.01-2021; UIT, *Economic impact of COVID-19 on digital infrastructure* (Ginebra, 2020), disponible en www.itu.int/pub/D-PREF-EF.COVID_ECO_IMPACT; y UIT, *Measuring digital development. Facts and figures* (Ginebra, 2020), disponible en www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx; Bianca Reisdorf y Colin Rhinesmith, “Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion”, en *Social Inclusion*, 2020, vol. 8, núm. 2, págs. 132 a 137, disponible en www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/3184; Naciones Unidas, *Sustainable Development Report 2020* (Nueva York, 2020), disponible en <https://sdgindex.org/reports/sustainable-development-report-2020/>; Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, “COVID-19: Are children able to continue learning during school closures?” (Nueva York, 2020), disponible en <https://data.unicef.org/resources/remote-learning-reachability-factsheet/>; y Silvia Montoya, “The Importance of Monitoring and Improving ICT Use in Education Post-Confinement” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2020), disponible en <http://uis.unesco.org/en/blog/importance-monitoring-and-improving-ict-use-education-post-confinement>.

² UIT, *Towards building inclusive digital communities*.

10. La inclusión digital requiere infraestructura, conectividad, accesibilidad y asequibilidad, así como competencias digitales. La infraestructura digital se refiere a los recursos físicos, los dispositivos, los sistemas y los procesos, así como a la conectividad a Internet. La accesibilidad digital se refiere tanto al acceso general como a la inclusión de personas con diferentes necesidades, como las personas con discapacidad.

11. La inclusión digital para todos sigue siendo difícil de alcanzar. A nivel mundial, en 2019, el 72 % de los hogares de las zonas urbanas tenía acceso a Internet en casa, frente al 38 % de los de las zonas rurales. La brecha digital se refleja tanto en el acceso a Internet como en la propiedad de computadoras: el 87 % de los hogares de Europa tiene acceso a Internet en casa, frente al 18 % de los de África, y el 78 % de los hogares de Europa tiene computadora, frente al 11 % de los de África. Además, aunque los servicios de TIC se han vuelto más asequibles, siguen existiendo barreras para la adopción de Internet, y las disparidades en la adopción de la banda ancha y el uso de Internet entre los países desarrollados y los países en desarrollo son mucho mayores que las disparidades en la adopción de la telefonía móvil.

12. Las barreras de acceso a Internet también se manifiestan en el costo de los dispositivos y el servicio, la alfabetización digital y la falta de contenidos adecuados. Por ejemplo, a pesar de tener una cobertura de banda ancha (3G) del 90 %, muchos países tienen una penetración de Internet inferior al 25 %. Mientras que la adopción de Internet es del 91 % en América del Norte y del 86 % en Europa Occidental, en América Latina y el Caribe es del 70 %, y es del 38 % en África Subsahariana.

13. Las tecnologías digitales pueden empoderar a los grupos sociales marginados o desfavorecidos y propiciar su inclusión y participación sociales. Sin embargo, la brecha digital perjudica de forma desproporcionada a los grupos ya desfavorecidos y marginados, como los pobres de las zonas rurales, las mujeres (especialmente en los países en desarrollo), las personas de edad, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas.

14. El acceso a Internet genera nuevas oportunidades para las personas jóvenes, pero muchas de ellas, especialmente en los países en desarrollo, aún carecen de acceso digital y de los conocimientos necesarios. A nivel mundial, casi el 70 % de las personas jóvenes utilizan Internet, pero las disparidades regionales continúan: más del 90 % de los jóvenes utilizan Internet en Europa y América, más del 70 % en la región de Asia y el Pacífico y más del 40 % en África. En total, aún siguen sin conexión 3.700 millones de personas, entre ellas 369 millones de jóvenes. El acceso desigual a la enseñanza a distancia se puso de manifiesto durante el cierre generalizado de escuelas debido a la crisis de la COVID-19. Aunque más del 90 % de los ministerios de educación promulgaron algún tipo de política para ofrecer enseñanza digital y a distancia, las estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sugieren que 826 millones de estudiantes siguen sin tener computadora en la casa, 706 millones no tienen acceso a Internet en la casa y otros 56 millones carecen de cobertura de redes móviles 3G/4G.

15. La brecha de género en Internet sigue siendo amplia en los países en desarrollo. Por ejemplo, en África, el 37 % de los hombres usaban Internet en 2019, frente al 20 % de las mujeres. Del mismo modo, siguen existiendo disparidades de género en la propiedad de teléfonos móviles.

16. Es importante destacar que la falta de conocimientos informáticos sigue siendo un obstáculo para la plena participación en la sociedad digital. De los 85 países de los que se tienen datos, solo en 21 de ellos el 40 % a 60 % de la población cuenta con conocimientos informáticos básicos. En 32 de ellos, solo pueden atribuirse

conocimientos básicos a entre el 0 % y el 20 % de la población. Los índices son aún más bajos en el caso de los conocimientos informáticos avanzados, como la descarga de programas y la programación.

17. A los acuerdos de trabajo a distancia adoptados a gran escala debido a la pandemia de COVID-19 les siguió el aumento del comercio electrónico, los servicios electrónicos y el trabajo autónomo en línea. Para algunos, las nuevas plataformas digitales ampliadas ofrecieron nuevas oportunidades de empleo, mientras que las empresas redujeron sus costos de contratación y mantenimiento de la mano de obra. Esas plataformas tienen el potencial de crear oportunidades de trabajo decente para los trabajadores, incluidas las mujeres, las personas con discapacidad, los trabajadores migrantes y los pueblos indígenas y tribales, entre otros³. Gracias a las nuevas plataformas, se puede organizar el trabajo sin necesidad de invertir previamente en bienes de capital o contratar personal, y el proceso de trabajo se puede gestionar con algoritmos. Sin embargo, los empleados de las plataformas laborales digitales suelen tener dificultades para conseguir un trabajo bien remunerado que les permita obtener ingresos decentes. Además, muchos no cuentan con protección social, y pueden no tener acceso a la negociación colectiva para abordar las cuestiones que les preocupan.

18. La provisión de protección social para los trabajadores empleados por las plataformas laborales digitales es un tema que suscita grandes preocupaciones. La crisis de la COVID-19 ha agravado la situación de baja cobertura, ya que muchos empleados tienen un acceso limitado o nulo a las prestaciones por desempleo o a la licencia de enfermedad con goce de sueldo. Con la expansión de ese tipo de redes en el marco de la COVID-19, aumentaron los riesgos de subcobertura, ya que solo una pequeña proporción de los trabajadores de las plataformas en línea tienen cobertura de seguridad social. Los resultados de las encuestas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indican que, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados, genera preocupación la falta de cobertura de la protección social de los trabajadores de plataformas en línea.

19. Si bien las plataformas en línea pueden crear nuevas oportunidades de trabajo, es necesario reevaluar el trabajo en plataformas en sus primeras etapas de desarrollo, dada la creciente evidencia de discriminación y acoso que se observa en la economía de plataformas. La discriminación se manifiesta en las diferencias salariales entre hombres y mujeres, así como en la exclusión de distintas personas de las oportunidades de empleo por razones de género y etnia. Los trabajadores de los países en desarrollo a menudo no pueden acceder a las tareas mejor remuneradas de las plataformas de empleo. También se observa una creciente preocupación por el acoso y los continuos problemas estructurales en las plataformas de servicios basados en la ubicación, que exponen a las mujeres a la inseguridad y la violencia.

20. Los Estados Miembros se han esforzado por reducir la brecha digital invirtiendo en las zonas rurales, proporcionando acceso al empleo, fomentando las competencias digitales y emprendiendo diversas iniciativas de gobierno electrónico. En el Ecuador, el plan “Internet para todos” se propone reducir la brecha digital mediante la creación de infocentros comunitarios que brindan acceso a computadoras y otros equipos en zonas de difícil acceso a Internet. En Colombia, para reducir la brecha digital entre el campo y la ciudad, se utiliza la tecnología en la producción agrícola, especialmente de café y cacao, mediante sensores de inteligencia artificial. En Azerbaiyán se ha creado un sistema electrónico centralizado de información para facilitar el empleo. Contiene un registro de personas desempleadas y que buscan trabajo, así como una

³ Organización Internacional del Trabajo, *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work* (Ginebra, 2021), disponible en www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm.

bolsa de empleo con los puestos vacantes en el país, y servicios de empleo que permiten las postulaciones en formato electrónico.

21. Las inversiones en gobierno electrónico y la promoción de la educación civil favorecen la inclusión digital. Algunas de las áreas prioritarias de las iniciativas de gobierno electrónico de los Estados Miembros son el mercado laboral, los seguros y las prestaciones sociales, la asistencia sanitaria y la gestión de empresas.

Promoción de la inclusión digital entre las personas jóvenes y los niños

22. La reducción de la brecha digital requiere una mayor inversión en infraestructuras básicas, así como en la educación en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas para las personas jóvenes, la educación en TIC y el desarrollo de competencias. Las políticas de acceso digital deben prever y afrontar los posibles efectos negativos de las nuevas tecnologías, como su impacto desproporcionado en los trabajadores menos cualificados y los riesgos que suponen para la privacidad y el bienestar mental de las personas jóvenes.

23. Los países con mayores niveles de adopción de la tecnología digital tienden a tener menos jóvenes que no trabajan, estudian ni reciben capacitación⁴. Es probable que un mayor nivel de adopción de la tecnología digital se traduzca en una mayor implicación de las personas jóvenes en el aprendizaje, la educación y el empleo y, a su vez, es probable que la mayor implicación de la juventud en esos ámbitos acelere la adopción de las tecnologías digitales. Para aprovechar al máximo esta dinámica positiva, es necesario ayudar a los jóvenes a que identifiquen, adopten, adapten y comercialicen nuevas tecnologías con el fin de contribuir al desarrollo social, especialmente en el caso de las personas jóvenes que residen en países en desarrollo⁵.

24. Garantizar el acceso a una educación centrada en las nuevas tecnologías es esencial para el empleo y el emprendimiento de la juventud y para el desarrollo sostenible. Dada la creciente importancia de la tecnología, tanto en la escuela como en el mercado laboral, el acceso al desarrollo de competencias y a la educación relevantes para la tecnología (especialmente para las nuevas tecnologías digitales) es esencial para aprovechar el talento y el potencial de las personas jóvenes, incluidas aquellas que aspiran a convertirse en emprendedores sociales y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

25. Los Estados Miembros han señalado que la digitalización de la sociedad de la información ofrece la posibilidad de promover la inclusión social a través de oportunidades de participación activa. Las personas jóvenes suelen ser pioneras en la digitalización y en la adquisición de nuevas tecnologías y medios de comunicación, como las aplicaciones de *streaming* o de redes sociales. Al mismo tiempo, estas personas son vulnerables y están expuestas a riesgos. La estrategia de Austria para la juventud, a través de sus actividades de medios de comunicación e información y de información sobre los medios para las personas jóvenes, se propone reforzar las competencias de los adolescentes, las familias y los educadores en relación con los nuevos medios mediante talleres y seminarios de educación sobre este tema.

26. En Azerbaiyán se ha puesto en marcha un programa piloto de subvenciones de 12 meses de duración como parte del proyecto de la OIT sobre la ampliación de las oportunidades de empleo decente para las personas jóvenes. El objetivo del programa

⁴ Véase <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016/Digital-Adoption-Index>.

⁵ Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, *World Youth Report: Youth Social Entrepreneurship and the 2030 Agenda*, (Nueva York, 2020), disponible en www.un.org/development/desa/youth/world-youth-report/wyr2020.html.

es aumentar el empleo de quienes no tienen experiencia laboral, conseguirles trabajo y animar a quienes buscan empleo y a los empresarios a utilizar las plataformas.

27. En Colombia, en el marco del programa Jóvenes en Acción, se han ofrecido talleres virtuales sobre finanzas para más de 30.000 jóvenes. En Guatemala se han puesto en marcha iniciativas para reducir la brecha digital y garantizar la inclusión social de las personas jóvenes a través de la estrategia de entornos virtuales iniciada en 2020 como herramienta para los estudiantes por fuera del sistema educativo. Su Programa Nacional de Educación Alternativa (PRONEA) tiene como objetivo facilitar el acceso a oportunidades educativas a través de una plataforma virtual que ofrece aprendizaje a distancia y en línea. La estrategia se dirige a jóvenes de 13 a 29 años.

28. Desde 2018, el pacto por Internet del Ecuador proporciona acceso a Internet a niños y adolescentes con el objetivo de reducir la brecha digital y las desigualdades. En el Ecuador, garantizar la educación por medios digitales para enfrentar la pandemia de COVID-19 y la suspensión de las clases ha sido un desafío. En coordinación con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, se proporcionaron tabletas, proyectores y otros equipos a estudiantes y docentes, y se ofrecieron cursos gratuitos sobre aplicaciones de Internet con la ayuda del sector privado. En la República Árabe Siria se han establecido como prioridades la creación de capacidades y el dictado de talleres de formación para los inspectores de trabajo industrial y agrícola y los inspectores de higiene y seguridad ocupacional con el objetivo de reducir el trabajo infantil, así como de talleres de formación profesional y competencias para la vida para adolescentes y sus familias.

29. En Malta, la mejora de la alfabetización digital figura como acción de política dentro de su política estratégica nacional de reducción de la pobreza e inclusión social para el período 2014-2024, y por su medio se han distribuido dispositivos digitales y contenidos electrónicos a los niños necesitados. Además, la política nacional de la infancia también contiene objetivos en torno a la protección y concienciación de los niños, padres y educadores en el contexto digital y en línea. Asimismo, la Dirección de Alfabetización Digital y Competencias Transversales de su Ministerio de Educación aborda la alfabetización digital centrándose en los estudiantes, los educadores y los padres. Algunos de los objetivos de la alfabetización digital son el uso eficiente de los medios y el examen crítico de las fuentes, la actividad digital, la protección en línea, la desinformación y la protección de la huella digital propia. En Polonia también se ha puesto en marcha recientemente un programa de desarrollo de competencias digitales.

30. En Filipinas se han integrado en los planes de estudios escolares las competencias en materia de alfabetización digital, que incluyen herramientas de productividad, conocimientos de programación básica, competencias multimedia, competencias profesionales y conocimientos de código abierto. Además, como parte de su iniciativa nacional de inclusión digital, el programa de empoderamiento tecnológico para la educación, el empleo y el desarrollo económico atiende a comunidades y grupos de población desfavorecidos, como las personas jóvenes no escolarizadas, las personas con discapacidad, las personas de edad y los pueblos indígenas. Los centros del programa ofrecen formación en TIC en las zonas rurales.

31. Los Gobiernos también han invertido en la digitalización de las escuelas proporcionándoles acceso a Internet rápida, gratuita y segura, lo que permitirá que se usen las TIC en el trabajo con cada estudiante. En Polonia se está trabajando para promover la digitalización de las escuelas y mejorar las competencias digitales de los docentes. Debido a la pandemia de COVID-19, se han redoblado los esfuerzos para reforzar las competencias digitales de docentes y estudiantes y apoyar a los organismos gestores y a las escuelas para que los estudiantes puedan continuar con

su educación. En el marco de la COVID-19, se destinaron fondos para apoyar de diversas formas a las administraciones locales, las escuelas, los docentes y los estudiantes, y proporcionarles equipos adicionales, infraestructura de red, formación, *software* y acceso a Internet. En muchos países, los programas de formación docente incluyen actualmente la formación obligatoria en TIC.

Inclusión digital de las personas de edad

32. Un estudio de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) sobre las aptitudes de los adultos reveló que la preparación de los trabajadores de más edad para desenvolverse eficazmente en el mundo digital seguía siendo insuficiente, como demuestra el hecho de que una tercera parte de los que tenían entre 55 y 65 años no tuvieran experiencia informática alguna. En los Estados Unidos de América, un tercio de los adultos de 65 años o más respondieron que nunca habían utilizado Internet, mientras que los datos del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte indicaron que más de la mitad de los adultos que nunca habían utilizado Internet en el país tenían 75 años o más, y que, entre los usuarios de edad de Internet, la proporción de hombres era mayor que la de mujeres. En los países de ingreso bajo y otros países en desarrollo, se han agravado aún más los desafíos tecnológicos para las personas mayores⁶.

33. Las barreras de comunicación surgidas debido a la brecha digital, que pueden impedir a las personas de edad el acceso a la información pertinente sobre sus derechos y prerrogativas y los correspondientes servicios, pueden agravar el sentimiento de exclusión o marginación. En los mercados laborales, que requieren cada vez más conocimientos tecnológicos, la brecha digital puede afectar de forma negativa la participación de las personas de edad, lo que perjudica su capacidad laboral y sus posibilidades de tener un ingreso garantizado.

34. En México, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores promueve el uso de las tecnologías por parte de las personas de edad a través de actividades de formación y talleres y la difusión de información sobre los beneficios de las tecnologías digitales. El aislamiento causado por la pandemia de COVID-19 puso de manifiesto la necesidad de que las personas de edad cuenten con mayor formación y acceso a las tecnologías digitales.

35. En Polonia, se presentó el programa plurianual “Active Plus”, dirigido a personas de edad, para el período 2021-2025. El programa incluye actividades destinadas a aumentar las competencias digitales de las personas de edad, como las competencias de uso de las tecnologías modernas y los nuevos medios de comunicación, así como a difundir y aplicar soluciones tecnológicas que favorezcan la inclusión social.

Inclusión digital de las personas con discapacidad

36. Las TIC tienen el potencial de ayudar a las personas con discapacidad a superar las barreras de comunicación, interacción y acceso a la información. Pueden permitirles vivir de forma independiente, ya que les ofrecen un mayor acceso al empleo, a los servicios públicos y a la educación. Los dispositivos móviles con TIC pueden facilitar la comunicación y permitir que los usuarios con discapacidad utilicen la forma de comunicación (por ejemplo, voz, texto, voz a texto, video, etc.) que más le sirva.

⁶ Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, informe de políticas núm. 68; disponible en www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-des-policy-brief-68-covid-19-and-older-persons-a-defining-moment-for-an-informed-inclusive-and-targeted-response/; véase también E/CN.5/2021/3.

37. Sin embargo, esas ventajas están fuera del alcance de muchas personas con discapacidad. Por ejemplo, los datos de tres países de África Subsahariana muestran que el 15 % de los hogares que no tienen personas con discapacidad han podido afrontar los costos de Internet, frente a solo el 8 % de los hogares en los que viven personas con discapacidad. A pesar de que los niveles de educación son idénticos entre las personas con y sin discapacidad en 11 países de América Latina, las personas con discapacidad tienen menos probabilidades de utilizar Internet que las que no tienen discapacidad⁷.

38. Las personas con discapacidad también declaran un menor uso de Internet que las personas sin discapacidad. La brecha media informada en algunos países se sitúa en torno al 18 %, aunque a veces llega al 30 %. Además, los países con un mayor uso de Internet en general presentaban mayores brechas en el uso de Internet entre las personas con y sin discapacidad. Las mujeres con discapacidad se enfrentan al doble reto de la discriminación por razón de su sexo y de su discapacidad; tienen dos veces menos probabilidades de estar empleadas, dos veces menos probabilidades de utilizar Internet, y dos veces menos probabilidades de trabajar como legisladoras, altas funcionarias o directivas en comparación con los hombres. Esto puede deberse a las menores tasas de empleo, a los mayores costos asociados a la salud y a la vida, y también a las menores tasas de educación. Esos factores pueden dificultar el acceso a Internet y a las tecnologías digitales en términos económicos para las personas con discapacidad, frente a las que no tienen discapacidad.

39. Para que las TIC sean más accesibles, se han puesto en marcha medidas que tienen como fin desarrollar normas para los sitios web, los documentos y otros medios digitales. Las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web, producto de la Iniciativa de Accesibilidad Web, crean una norma de accesibilidad unificada que atiende a una amplia gama de deficiencias. Muchos Gobiernos nacionales también han incorporado esas directrices a sus normas nacionales de accesibilidad de la web, y algunos incluso las han incluido en su legislación.

40. Sin embargo, a pesar de que el 61 % de los Estados Miembros han elaborado leyes que prohíben la discriminación contra las personas con discapacidad y eliminan las barreras para su inclusión en la sociedad y para el pleno disfrute de sus derechos, solo un pequeño porcentaje de países cuenta con leyes y reglamentos destinados a eliminar la brecha digital de forma específica⁸.

41. En Azerbaiyán, el portal de Internet “e-social” permite a las personas con discapacidad acceder a información sobre su situación de discapacidad, enviar solicitudes y hacer consultas. Además, se han proporcionado herramientas educativas especiales para los niños con deficiencias visuales. También se ha puesto en marcha un proyecto social de TIC para todos, que ofrece sesiones de formación gratuitas sobre soluciones TIC para personas con discapacidades físicas y familias de bajos recursos. El Centro de Relevancia de Colombia ayuda a mejorar la calidad de vida y la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva a través de una plataforma formada por intérpretes de lengua de señas.

42. En Malta, la política nacional sobre los derechos de las personas con discapacidad aborda la cuestión de la brecha digital del país con la intención de cerrarla. Su próxima estrategia nacional sobre discapacidad incluye ampliar los derechos de contar con TIC accesibles. El programa “Accesibilidad Plus” es el primer enfoque integral hacia la accesibilidad en Polonia. Su objetivo es garantizar que las personas con discapacidad tengan libre acceso a los bienes, los servicios y las

⁷ Naciones Unidas, *Disability and Development Report* (Nueva York, 2019), disponible en www.un.org/development/desa/disabilities/publication-disability-sdgs.html.

⁸ UIT, *Towards building inclusive digital communities*.

oportunidades de participación en la vida social y pública. El programa se centra en la adaptación de los espacios públicos, la arquitectura, el transporte y los productos a las necesidades de todos los ciudadanos, incluidos aquellos con discapacidad.

43. En Qatar, la Comisión Nacional de las Mujeres, los Niños, las Personas de Edad y las Personas con Discapacidad preparó la estrategia nacional sobre los derechos de las personas con discapacidad para el período 2021-2025, centrándose en las directrices de política y las normas sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, trabajando contra la discriminación de cualquier persona por razón de su discapacidad y reconociendo la diversidad de las personas con discapacidad y la necesidad de promover y proteger sus derechos humanos. Asimismo, en 2010 se creó en el país una institución privada en beneficio público, el Centro Mada de Tecnologías de Apoyo, para promover la inclusión digital y construir una sociedad tecnológica accesible para las personas con discapacidad y las personas de edad. Hoy se ha convertido en un centro mundial de excelencia para el acceso digital en lengua árabe.

Inclusión digital de los pueblos indígenas

44. Más allá de las devastadoras tasas de contagio y del desproporcionado impacto sanitario de la pandemia en las poblaciones indígenas de todo el mundo, la COVID-19 ha puesto de manifiesto los inmensos retos digitales a los que se enfrentan los pueblos indígenas. Incluso antes del inicio de la pandemia, la falta de conectividad en muchas comunidades indígenas ya limitaba enormemente las oportunidades de educación, trabajo, desarrollo económico y acceso a la atención sanitaria. La creciente brecha digital también sigue siendo un factor fundamental en el aumento de las disparidades económicas, educativas y sociales.

45. Los pueblos indígenas se han enfrentado a desafíos específicos relacionados con la transición a la educación en línea o a distancia durante la pandemia. Debido a los elevados costos de acceso a Internet y a la escasa o nula fiabilidad y velocidad de la red, algunas comunidades indígenas han tenido que depender de los teléfonos móviles para recibir y enviar tareas escolares. A las comunidades que no contaban con equipo informático no se les ofreció otra alternativa pedagógica para sus hijos. El cierre de las aulas y las implicancias educativas relacionadas también impidieron la participación de muchos niños indígenas en los programas de alimentación escolar. Toda la situación ha tenido un impacto perjudicial en las lenguas indígenas y su transmisión. La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto las limitaciones que enfrentan los pueblos indígenas debido a la falta de control que tienen sobre sus sistemas educativos.

46. En África, en particular, la falta de acceso a Internet ha sido devastadora para la participación de los pueblos indígenas en los foros y procesos internacionales de las Naciones Unidas. Con el traslado de las reuniones y conferencias a un formato virtual, los pueblos indígenas africanos fueron dejados atrás. Su falta de participación debido a los graves problemas de conectividad los ha vuelto prácticamente invisibles.

47. Es fundamental formar alianzas con las comunidades indígenas de forma inclusiva, abierta y transparente y fomentar la participación de los pueblos indígenas. Esas alianzas deben construirse sobre el principio primordial de “nada sobre nosotros sin nosotros”. Por su parte, en el marco de las estrategias recomendadas para no dejar a nadie atrás, la UNESCO ha pedido que se fomente y apoye la creación de capacidades para que puedan producirse contenidos locales e indígenas en Internet.

Inclusión digital de las mujeres y las familias

48. En cuanto a las familias y la perspectiva de género, algunos Estados Miembros informaron que se habían centrado principalmente en las familias, los niños, los adolescentes y las mujeres. En Austria, la oficina federal para la evaluación positiva de los juegos digitales aconseja a los padres y a los profesionales de la educación cuáles son los mejores juegos digitales para los jóvenes. Su iniciativa “Digi4Family” se propone reforzar las competencias de toda la familia en relación con los medios y ofrece seminarios web, información y acceso a eventos. Otro proyecto, “Perspektive: Arbeit”, promueve la perspectiva de género en el empleo inclusivo. Se ocupa de ayudar a las mujeres afectadas por la violencia a independizarse económicamente colocándolas en puestos de trabajo a largo plazo que les permitan ganarse la vida en el mercado laboral primario, y también de asegurar y mejorar los puestos de trabajo que las mujeres afectadas ya tienen, para que puedan abandonar definitivamente las situaciones de abuso.

49. En Polonia, el Ministerio de Familia y Política Social, junto con las autoridades locales, ha puesto en marcha un proyecto de apoyo a los niños que viven en hogares de acogida durante la pandemia de COVID-19, que incluye la compra de computadoras y programas informáticos para tareas escolares a distancia y para fines directamente relacionados con la lucha contra la pandemia. En Colombia, se está trabajando para promover la educación digital de las mujeres a través de un programa sobre TIC específico⁹.

50. En Malta, la próxima estrategia y plan de acción para la igualdad de género y la integración de la perspectiva de género tiene como objetivo abordar la brecha digital de género desde el punto de vista de la educación y del mercado laboral. Su objetivo es poner en marcha programas de mentorías, campañas de sensibilización y otras iniciativas con el fin de animar y capacitar a más mujeres y niñas para que estudien y trabajen en el sector de las TIC.

III. Promoción de la inclusión financiera

51. La inclusión financiera comprende la prestación de servicios financieros asequibles para todos los miembros de la sociedad. Ayuda a las personas a gestionar sus obligaciones financieras con eficiencia y contribuye a reducir la pobreza y a apoyar el crecimiento económico. El acceso a la banca y al crédito es vital para todos los individuos, pero es difícil para algunos, especialmente las personas jóvenes, las personas de edad y otros grupos sociales. Sin embargo, no existen suficientes investigaciones con respecto a la inclusión financiera de los grupos vulnerables, en particular la de las personas con discapacidad y la de los pueblos indígenas.

52. La expansión de nuevas formas de pago a través de plataformas digitales está transformando en gran medida el sector financiero. El crecimiento de esos nuevos servicios puede conducir a una mayor inclusión financiera de los trabajadores de la economía informal en los países en desarrollo. Sin embargo, la tendencia también podría dar lugar a reducciones de la fuerza de trabajo en el sistema financiero¹⁰.

53. El campo de las finanzas digitales podría salvar la brecha del acceso físico a los servicios financieros. Sin embargo, siguen existiendo obstáculos, debido a las grandes deficiencias en la conectividad y el acceso a Internet, a la falta de educación financiera y al poco conocimiento social sobre el tema en general.

⁹ Por TIC Mujer.

¹⁰ OIT, *World Employment and Social Outlook 2021* (Ginebra, 2021).

54. Para las personas que viven en la pobreza, tener acceso a una cuenta de ahorros puede aumentar por sí solo el ahorro, el consumo, la productividad, el empoderamiento de las mujeres y la inversión en atención sanitaria preventiva. Ampliar la participación de los individuos y las empresas en el sistema financiero favorece un crecimiento económico más inclusivo.

55. La financiación digital inclusiva es un factor importante cuando se intenta crear un entorno propicio para las personas jóvenes. La conectividad digital permite que las personas jóvenes busquen y reciban información sobre opciones y oportunidades de financiación tradicionales y alternativas. Los servicios financieros digitales pueden adaptarse a las necesidades de los jóvenes y combinarse con aplicaciones de alfabetización financiera, mensajes de texto o técnicas de gamificación, de modo que los jóvenes no solo tengan un mayor acceso a la financiación, sino que también sean capaces de adoptar comportamientos de gestión financiera responsable. Es importante priorizar la búsqueda de formas rentables de llegar a los clientes jóvenes de zonas remotas y a otras personas jóvenes habitualmente caracterizadas como inaccesibles.

56. Muchas iniciativas de inclusión financiera se orientan a las personas jóvenes y a las mujeres. En Colombia, la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera promueve la transformación digital para la inclusión financiera. Sus iniciativas han dado como resultado que el 82 % de los adultos tengan acceso a un producto o servicio financiero. Además, se utilizan medios digitales para la prestación de beneficios de los programas “Familias en Acción” y “Jóvenes en Acción”. La educación económica y financiera se incluye en los planes de estudios de la enseñanza primaria y media. En el país se ofrecen créditos para mujeres emprendedoras de microempresas mediante el programa “Empresarias Empoderadas”. A pesar de esos esfuerzos, siguen existiendo barreras, como el número insuficiente de productos y servicios, las competencias limitadas para tomar decisiones económicas y financieras bien informadas y la débil gobernanza institucional para aplicar la educación económica y financiera inclusiva.

57. En Filipinas, en el marco de su Ley de Educación Económica y Financiera, se están poniendo en marcha iniciativas para promover la educación económica y financiera a través de eventos de concientización y capacitación, que incluyen clases de gestión económica y financiera básica. También se está trabajando para que la educación económica y financiera forme parte esencial del aprendizaje formal. Entre otras iniciativas de inclusión financiera cabe mencionar la promoción del acceso a la financiación para las microempresas y pequeñas y medianas empresas y para el sector agrícola. También se han organizado actividades de aprendizaje financiero para personas con discapacidad. El proyecto Connecting Women Entrepreneurs to the Digital Economy tiene por objeto equipar a las emprendedoras y expandir sus mercados a través de una capacitación integrada de marketing digital y escaparates en línea, implementando promociones de marketing digital y aprovechando los pagos digitales para que se conviertan en empresarias eficaces en línea.

58. En Polonia se ha promovido la mejora de la educación financiera con el fin de reducir las desigualdades sociales. Su estrategia de educación financiera incluye, entre otras cosas, una actuación en favor de las personas jóvenes a través de programas educativos basados en plataformas sociales, en cooperación con la Autoridad de Supervisión Financiera de Polonia y organizaciones de inversores particulares. Se llevan a cabo programas educativos sobre impuestos, presupuestación, gestión de gastos, comprensión del sistema fiscal y planificación presupuestaria, con especial atención a la inclusión financiera de los jóvenes.

59. Las personas de edad se enfrentan a retos particulares a la hora de acceder a los servicios y productos financieros y utilizarlos. La diferencia media entre la edad máxima para acceder al crédito y la esperanza de vida es de 15 años, lo que significa

que muchas personas viven más de una década sin acceso al crédito. Además, en los países de ingreso bajo y mediano, menos de la mitad de las personas de edad tienen cuenta en una institución financiera oficial¹¹.

60. A pesar de las realidades demográficas del envejecimiento de la población, hay muy pocos recursos disponibles destinados a comprender mejor la inclusión financiera de las personas de edad, y son escasos los datos comparables específicos sobre su acceso a los servicios financieros y el uso que hacen de ellos. Los datos disponibles muestran que existen variaciones mundiales con respecto a la proporción de adultos que utilizan servicios financieros oficiales a medida que envejecen. En los países de ingreso alto de la OCDE, prácticamente todas las mujeres y los hombres tienen cuenta bancaria, mientras que, en los países de ingreso bajo y mediano, los hombres tienen un 9 % más de probabilidades de tener una cuenta que las mujeres, y ese patrón de género se mantiene a lo largo del ciclo vital. Aunque la titularidad de cuentas disminuye con la edad, la diferencia de género persiste en todos los grupos etarios. Los datos sobre el uso de otros servicios financieros, como los pagos digitales y el ahorro, muestran tendencias de género similares¹².

61. Los datos disponibles señalan otras barreras comunes a las que se enfrentan las personas de edad, como la falta de educación financiera y de concienciación sobre el tema; la desconfianza en las instituciones financieras; la escasa infraestructura financiera, especialmente para las personas de edad con movilidad limitada y las que viven en zonas rurales; la discriminación y el maltrato por edad; y una protección jurídica insuficiente¹³. Además, el aislamiento social, la necesidad de contar con la asistencia de los familiares, la falta de productos financieros específicos para las personas de edad y la dependencia de los profesionales financieros también pueden contribuir a la exclusión financiera entre las personas de ese grupo¹⁴. Son varios los factores que hacen que la vulnerabilidad y la exclusión financiera de las mujeres de edad sea mayor que la de los hombres: dado que las mujeres son más pobres y viven más tiempo que los hombres, tienen una media de ingresos más baja a lo largo de su vida, tienen menos conocimientos financieros y digitales y utilizan menos los servicios financieros oficiales.

62. Los proveedores de servicios financieros suelen relacionarse con cautela con las personas de edad debido a las cuestiones relacionadas con su capacidad financiera, la inestabilidad de sus ingresos y los problemas fisiológicos. Esas actitudes negativas y prejuicios edadistas pueden representar grandes barreras para que las personas de edad puedan acceder a los servicios financieros. Por ejemplo, un estudio realizado en Europa descubrió una discriminación generalizada en el acceso a las hipotecas, los préstamos y los seguros que restringe el acceso a esos servicios para las personas que superan una cierta edad.

63. Para las personas con discapacidad, su inclusión en la fuerza de trabajo suele considerarse una forma de garantizar que tengan ingresos adecuados y una inclusión financiera general. En algunos países se está incorporando la cuestión de la discapacidad a los servicios públicos de empleo, lo que puede incluir la colocación en empleos y el apoyo, la orientación y capacitación y el suministro de información

¹¹ HelpAge International y Center for Financial Inclusion, *Ageing and Financial Inclusion: An Opportunity* (2015), disponible en https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/aging_and_financial_inclusion_an_opportunity.pdf.

¹² Banco Mundial y Better than Cash Alliance, "The role of digital financial inclusion in preparing for older age and retirement" (2019), disponible en www.betterthancash.org/explore-resources/the-role-of-digital-financial-inclusion-in-preparing-for-older-age-and-retirements.

¹³ HelpAge International y Center for Financial Inclusion, *Ageing and Financial Inclusion*.

¹⁴ Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, "Financial Consumer Protection and Ageing Populations" (2020), disponible en www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Financial-Consumer-Protection-and-Ageing-Populations.pdf.

pertinente sobre el mercado. Aun así, persisten las diferencias salariales entre las personas con discapacidad y las que no la tienen.

64. La exclusión financiera de los pueblos indígenas también está muy extendida y requiere una atención urgente. En el Ecuador, existen escuelas orientadas a la inclusión económica de las mujeres, cuya formación incluye a las mujeres indígenas y mestizas. La inclusión financiera de las mujeres, entre ellas las mujeres de edad, también es prioritaria en el país, y se ofrecen préstamos a las mujeres, incluso en las zonas rurales, que benefician a las afrodescendientes y a las mestizas e indígenas.

65. En Qatar, el Banco Central promueve la inclusión financiera y la educación financiera; activa las transacciones financieras seguras por teléfono móvil, desarrolla políticas y procedimientos empresariales que identifican a los clientes con discapacidad y desarrolla medidas claras y específicas para proteger los datos y la información de los clientes y mantener la confidencialidad. Para garantizar el derecho de los clientes con discapacidad a la igualdad en la gestión de sus transacciones financieras y en el precio de los productos y servicios financieros, el Banco Central ofrece todos los servicios financieros a los clientes con discapacidad sin interés, devoluciones o comisiones. También capacita al personal en la asistencia de las personas de ese grupo.

66. Qatar también intenta reforzar la perspectiva de género en las iniciativas de integración e inclusión social aumentando la participación de las mujeres en la vida pública, y reforzar el rol de las mujeres ayudándolas a lograr un equilibrio entre sus funciones familiares y parentales y sus responsabilidades profesionales. Además, adopta políticas que ayudan a las mujeres a armonizar las responsabilidades familiares con el trabajo, como uno de los objetivos más importantes del empoderamiento de la mujer, y proporciona oportunidades de educación superior y rehabilitación para las mujeres, lo que ha contribuido a aumentar sus oportunidades de empleo.

IV. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

67. La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la brecha digital que existe dentro de los países, y entre las economías avanzadas y las economías en desarrollo. Las disparidades en términos de alcance y calidad, así como de alfabetización digital, serán factores decisivos en el desarrollo de los países en los próximos años. La brecha digital, dado que se refiere tanto a una brecha de oferta (cobertura) como a una de demanda (asequibilidad y alfabetización digital), debe cerrarse en ambos ámbitos, con especial atención a los grupos desfavorecidos señalados en el presente informe.

68. Afrontar el problema de la brecha digital requiere una acción política concertada, especialmente en los ámbitos del acceso equitativo a Internet y a las herramientas digitales por parte de los grupos sociales desfavorecidos. Es imprescindible desarrollar y aplicar políticas que garanticen la igualdad en el acceso a las TIC, ya que se trata de un compromiso global y de un derecho humano. Estas políticas deben elaborarse en colaboración con los grupos vulnerables.

69. Los grupos vulnerables, especialmente las personas con discapacidad, experimentan múltiples formas de discriminación, debido a su género, edad, capacidades, ubicación y otras características, que se reflejan en una falta de acceso a los servicios sociales, la atención sanitaria, la educación y el empleo. Muchos miembros de esos grupos, como las personas jóvenes, tienen menos probabilidades de estar empleados, mientras que muchos otros, como los pueblos indígenas, tienen

más probabilidades de ser pobres. Esas desigualdades pueden agravarse aún más en el mundo digital y después de la pandemia de COVID-19, por lo que también es imperativo reconstruir para mejorar en el mundo digital.

70. Garantizar el acceso a Internet para todos es de vital importancia para reducir la brecha digital. El acceso a Internet debe considerarse un servicio público, y puede ser necesario subvencionarlo, como ocurre con otros servicios públicos¹⁵.

71. Dado que el mundo dependerá aún más de los productos y servicios de las TIC después de la pandemia de COVID-19, puede crecer el riesgo de que se expanda la brecha digital. Cerrar la brecha y garantizar que las TIC estén disponibles y sean accesibles y asequibles requiere el desarrollo de instrumentos legales y políticos adecuados; sin embargo, solo un pequeño porcentaje de países cuenta con leyes específicas destinadas a ello. Dichas leyes, políticas y reglamentos deben abarcar plenamente los derechos de todos, prestando especial atención a los grupos vulnerables y a su derecho a la participación social en las sociedades digitalizadas.

72. Es probable que la inevitable e imprescindible digitalización de las economías agrave las desigualdades si no va acompañada, y a veces precedida, de políticas de creación de infraestructuras digitales que garanticen el acceso universal a Internet y a las herramientas digitales y que proporcionen educación y formación permanente a todos los ciudadanos para que puedan aprovechar los nuevos empleos.

73. Asimismo, las iniciativas de inclusión social que conduzcan a una mayor integración social deben ponerse en marcha mediante políticas de inclusión sistemáticas y el fomento de una cultura de inclusión. Las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden contribuir en gran medida a ese objetivo, pero siguen existiendo problemas de acceso desigual a Internet y a las herramientas digitales, especialmente entre los grupos sociales vulnerables, como las personas jóvenes, las personas de edad, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas, que, cuando están excluidos digitalmente, también lo están socialmente. Dado que la inclusión digital se ha convertido recientemente en un componente esencial de la inclusión social, el imperativo de no dejar a nadie sin conexión ha pasado a ser parte del objetivo de no dejar a nadie atrás.

74. Los grupos desfavorecidos se enfrentan a múltiples formas de discriminación, ya que no pueden beneficiarse del aprendizaje a distancia, el teletrabajo, el acceso al comercio electrónico, la asistencia sanitaria, la banca digital y otros servicios financieros. Más allá de la cobertura, las barreras a la demanda, como la escasa asequibilidad y el analfabetismo digital, se han convertido en un obstáculo fundamental.

75. Además, la crisis inducida por la COVID-19 ha demostrado que es necesario cerrar la brecha digital para que todos puedan beneficiarse del aprendizaje a distancia, el teletrabajo, la prestación electrónica de servicios sociales, el comercio electrónico y el acceso equitativo a los servicios bancarios. La pandemia de COVID-19 también ha puesto de manifiesto que es urgente lograr un acceso equitativo a Internet y a las herramientas digitales y que ha llegado el momento de adoptar un enfoque nuevo y audaz con respecto a la reducción de la brecha digital, y de garantizar la alfabetización digital de todos.

¹⁵ En 2018, el Consejo de Derechos Humanos, en su resolución [38/7](#), relativa a la promoción, la protección y el disfrute de los derechos humanos en Internet, afirmó que el derecho de tener acceso Internet es un derecho humano, y exhortó a los Estados a que aplicaran un enfoque integral basado en los derechos humanos en el suministro y la ampliación del acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones.

76. También es cada vez más urgente crear estrategias de inclusión digital que reduzcan las desigualdades de competencias a través de la educación y la formación. Hay que superar la brecha entre lo rural y lo urbano haciendo lo necesario para llegar hasta las comunidades remotas y rurales. Esas iniciativas deben incluir la participación de la comunidad para superar el aislamiento social que suele generar el acceso limitado a los recursos digitales y a la educación.

77. Es importante destacar que la oferta educativa de calidad a través de la tecnología tiene grandes posibilidades de promover la alfabetización digital y preparar a las personas para futuros empleos. Los docentes necesitan formación para aprovechar al máximo la tecnología en el aula y el aprendizaje a distancia, que se utilizan cada vez más. Es fundamental centrarse en la alfabetización y la competencia digital de docentes y alumnos. No se puede exagerar la importancia de garantizar el acceso de los niños y las personas jóvenes a Internet y a las herramientas digitales. Si no tienen acceso, se quedan atrás y se pierden las oportunidades del mundo digital.

78. La inclusión digital de los empleados de las nuevas plataformas digitales depende del diseño inclusivo de las plataformas, y de cuán bien afronten la discriminación y el acoso. También es imprescindible garantizar el acceso a la protección social a través de estas nuevas formas de empleo. Igualmente importante es mantener la perspectiva de género, centrándose en las mujeres de cada uno de los grupos vulnerables, ya que no tienen acceso a Internet, a los empleos digitales y los servicios financieros digitales.

79. El marco común convenido para cerrar la brecha digital debería centrarse en el acceso, la asequibilidad, las competencias, y la concienciación y la relevancia¹⁶. La pandemia de COVID-19 debe ser un llamado de atención para mejorar la preparación digital, la calidad y la inclusividad de los sistemas educativos. Asimismo, las políticas relacionadas con la tecnología deben ser claras, articuladas y reforzadas en cuanto al uso de dispositivos digitales, el intercambio de datos, la privacidad y la seguridad, la gestión del tiempo y las expectativas de desempeño laboral¹⁷.

80. Es innegable el potencial que tienen las herramientas financieras digitales para la inclusión financiera y social. Por lo tanto, es fundamental superar la discriminación en el acceso a los servicios financieros que sufren los grupos vulnerables. Deben adoptarse medidas para promover la educación financiera y el acceso pleno y en condiciones de igualdad a los servicios financieros oficiales, con el fin de garantizar la inclusión financiera de todos.

81. En un contexto en que la brecha digital está creciendo y va exacerbando las desigualdades existentes entre los países y dentro de ellos, suele pensarse que los retos relacionados con el auge de la economía digital pueden dificultar que los Gobiernos de los países en desarrollo adopten la normativa necesaria para garantizar una competencia justa para las empresas y una protección adecuada para los trabajadores. Por lo tanto, es incierto que las nuevas oportunidades asociadas a la economía digital promuevan el trabajo decente y creen un progreso hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

82. Dado que el rápido desarrollo y la difusión de las nuevas tecnologías van a agravar la brecha digital y otras desigualdades, y que suponen una amenaza para el

¹⁶ Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, “Policy brief #92”, disponible en www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-92-leveraging-digital-technologies-for-social-inclusion/.

¹⁷ Susan K. Walker, “Technology Use and Families: Implications for Work-family Balance and Parenting Education” (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, mayo de 2021), disponible en www.un.org/development/desa/family/wp-content/uploads/sites/23/2021/05/Technology-Families-Background.pdf.

desarrollo inclusivo, es vital que los responsables de formular políticas tengan en cuenta el impacto actual y futuro de dichas tecnologías para la inclusión social y la integración social y tomen medidas urgentes que permitan garantizar la inclusión digital y financiera de todos.

B. Recomendaciones¹⁸

83. Se alienta a los Gobiernos a:

- a) Invertir en TIC y aprovechar su potencial para avanzar en la inclusión social y la integración social;
- b) Redoblar los esfuerzos para reducir la brecha digital mediante un acceso equitativo a Internet y a las herramientas digitales para todos, con especial atención a las personas jóvenes, las personas de edad, las personas con discapacidad y los pueblos indígenas;
- c) Invertir en la inclusión digital centrándose en el acceso, la asequibilidad, la alfabetización digital y la concienciación, en particular mejorando el acceso a Internet, reduciendo los costos de acceso para que las TIC sean más asequibles, prestando atención a la alfabetización digital a través del desarrollo de aptitudes y adaptando las tecnologías para que sean pertinentes a las necesidades de los distintos grupos;
- d) Desarrollar estrategias y políticas específicas que se ocupen de las barreras a la inclusión digital de los grupos desfavorecidos, especialmente las mujeres y las niñas, las personas con discapacidad, las personas jóvenes, las personas de edad y los pueblos indígenas, en colaboración con todas las partes interesadas;
- e) Invertir en la prestación digital de servicios, incluida la protección social y el registro de nacimientos, para empoderar a las familias y personas vulnerables;
- f) Garantizar una perspectiva de género e invertir en la inclusión digital de las mujeres con el objetivo de superar la brecha digital;
- g) Facilitar la inclusión financiera como forma de empoderar a todos, especialmente a las mujeres y a los jóvenes emprendedores;
- h) Seguir compartiendo buenas prácticas en lo que respecta a la elaboración de políticas socioeconómicas con el fin de lograr una mayor integración social a través de la inclusión social para garantizar que nadie se quede atrás y desconectado de Internet;
- i) Mejorar la recopilación y utilización de datos desglosados por edad, sexo y otros criterios pertinentes para la formulación de políticas y programas encaminados a lograr la inclusión social, e invertir en establecer parámetros para medir la inclusión y alfabetización digitales.

¹⁸ Pueden encontrarse otras recomendaciones en [E/CN.5/2021/3](#) y [A/74/821](#).