



Asamblea General

Distr. general
15 de julio de 2024
Español
Original: inglés

Septuagésimo noveno período de sesiones

Tema 26 a) del programa provisional*

Desarrollo social: aplicación de los resultados de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social y del vigésimo cuarto período extraordinario de sesiones de la Asamblea General

Las tecnologías de la información y digitales dedicadas a promover el desarrollo social: oportunidades y retos para mejorar las políticas sociales

Informe del Secretario General

Resumen

Este informe se presenta en cumplimiento de la resolución [78/174](#) de la Asamblea General, en la que la Asamblea solicitó al Secretario General que, en su septuagésimo noveno período de sesiones, le presentara un informe sobre la cuestión de asegurar el acceso a las nuevas tecnologías de la información y digitales y su uso a fin de promover el desarrollo social. El informe presenta una sinopsis de las brechas digitales existentes y de las opciones disponibles en materia de política para promover una conectividad significativa para todos, en particular para quienes viven en la pobreza. A continuación se centra en la forma en que los Gobiernos usan las tecnologías de la información y digitales para aumentar la eficiencia, la eficacia y la inclusividad de las políticas sociales, tomando como referencia los ámbitos de la protección social, la atención de la salud y la educación.

El informe ofrece las siguientes consideraciones y recomendaciones para garantizar que la integración de las tecnologías de la información y digitales en las políticas sociales se guíe por objetivos de desarrollo más amplios, favorezca la inclusión y la equidad social, proteja los derechos humanos y beneficie a todos, al tiempo que acelera el progreso hacia el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: a) articular una estrategia digital para integrar las tecnologías de la información y digitales en el diseño y la aplicación de las políticas sociales; b) asignar una financiación adecuada y recursos suficientes para integrar las tecnologías de la información y digitales en las políticas sociales; c) dar prioridad al diseño de las tecnologías de la información y digitales centrado en el usuario;

* [A/79/150](#).



d) garantizar que las tecnologías de la información y digitales en las políticas sociales no sean discriminatorias y sean inclusivas; e) eliminar las brechas digitales y promover la inclusión digital, incluso garantizando un diseño inclusivo y universal y una prestación de servicios híbrida; f) proporcionar transparencia en el uso de las tecnologías de la información y digitales y defender el derecho a la privacidad y la protección de los datos; y g) promover la cooperación y las alianzas internacionales en materia de transformación digital para las políticas sociales.

I. Introducción

1. En la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, celebrada en Copenhague en 1995, se alcanzó un consenso internacional para situar a las personas en el centro del desarrollo. Esta visión sigue siendo relevante hoy en día y es el núcleo de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y su promesa de no dejar a nadie atrás.
2. En la Declaración de Copenhague sobre Desarrollo Social y el Programa de Acción de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, los Jefes de Estado y de Gobierno reconocieron el papel potencial de las nuevas tecnologías de la información en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo social y pusieron de relieve la necesidad de dar acceso a dichas tecnologías a todos, en particular a quienes viven en la pobreza y en situaciones vulnerables. En los últimos 30 años, las tecnologías de la información y digitales han transformado nuestra forma de vivir, socializar y trabajar. Así pues, han surgido nuevos retos y oportunidades para alcanzar los objetivos de la Declaración y el Programa de Acción. La erradicación de la pobreza, por ejemplo, no puede lograrse sin políticas que reduzcan las brechas digitales. Las estimaciones indican que las tecnologías digitales podrían acelerar la consecución del 70 % de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible¹.
3. En sus períodos de sesiones quincuagésimo noveno y sexagésimo segundo, la Comisión de Desarrollo Social examinó el papel de las tecnologías digitales en el desarrollo social y la justicia social. La Comisión puso de relieve la necesidad de reducir las brechas digitales, incluida la brecha digital de género, y de ofrecer oportunidades de reciclaje a los trabajadores en los mercados laborales reconfigurados por las tecnologías. También señaló el papel que podían desempeñar las tecnologías digitales para conseguir que las políticas sociales fueran más eficientes y eficaces².
4. El presente informe se basa en conclusiones y deliberaciones anteriores de la Comisión, así como en otros foros e informes, de modo que sirve para examinar las vías para promover el acceso de los particulares a las tecnologías de la información y digitales y su uso, en especial de quienes viven en la pobreza, y abordar el uso de las tecnologías de la información y digitales por parte de los Gobiernos a fin de aumentar la eficiencia, la eficacia y la inclusividad de las políticas sociales. Por tanto, el informe contribuye al debate más amplio sobre las sinergias entre la transformación digital y el desarrollo sostenible y las formas de aprovechar estas sinergias para generar resultados centrados en las personas.
5. Mientras los Estados Miembros se preparan para la Segunda Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, que se celebrará en 2025, el tema de las tecnologías de la información y digitales en el contexto del desarrollo social no podría ser más oportuno. El informe también tiene por objeto contribuir a la próxima Cumbre Social Mundial ayudando a detectar oportunidades para avanzar en las promesas que se hicieron en Copenhague en 1995 y acelerar la implementación de la Agenda 2030 en la era digital.

¹ Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), *SDG Digital Acceleration Agenda* (2023).

² Véanse [E/2021/26-E/CN.5/2021/9](#) y [E/2024/26-E/CN.5/2024/6](#); véanse también [E/CN.5/2021/3](#) y [E/CN.5/2024/4](#).

II. Obstáculos a una conectividad digital universal y significativa

6. Habida cuenta de que los servicios y las actividades se están trasladando rápidamente a Internet, la reducción de las brechas digitales es una condición previa para lograr un desarrollo inclusivo y sostenible, incluido el objetivo de erradicar la pobreza y el hambre³. El acceso a las tecnologías de la información y digitales y la conectividad ya no son un lujo, sino un requisito previo indispensable para trabajar, estudiar, realizar operaciones bancarias y acceder a servicios esenciales.

7. Reducir la brecha digital exige una conectividad digital universal y significativa, para que todos, en todas partes, tengan una experiencia en línea segura, satisfactoria, enriquecedora y productiva a un costo asequible⁴. Sin embargo, el acceso a Internet depende de la disponibilidad de ciertos elementos que la habilitan, como tener acceso a una infraestructura adecuada y a una red de alta calidad, rápida y fiable, así como poseer un dispositivo con acceso a Internet. El acceso tanto a las conexiones como a los dispositivos debe ser asequible. Una vez en línea, es necesario que las personas tengan las competencias digitales adecuadas y sepan navegar con seguridad para beneficiarse de los múltiples usos de Internet con los mínimos riesgos.

8. La presente sección sirve para examinar los retos y las vías para crear una conectividad digital universal y significativa ampliando el acceso a las tecnologías de la información y digitales y su uso en un entorno seguro.

Acceso limitado a Internet a precios asequibles

9. Disponer de cobertura es un requisito previo para el acceso. La cobertura de Internet ha aumentado considerablemente en el último decenio, en particular en los países de ingreso bajo. En todo el mundo, el 95 % de la población vive ya en zonas cubiertas por al menos una red móvil 3G. Sin embargo, en los países de ingreso bajo, solo dos tercios de la población rural tienen cobertura, frente a casi todos los habitantes de las zonas urbanas⁵. Para ampliar la cobertura en las zonas rurales, los Gobiernos deben establecer una reglamentación e incentivos que fomenten las inversiones en infraestructura y la conectividad por satélite de bajo costo.

10. A pesar de la expansión de la cobertura de Internet, un porcentaje significativo de las personas con cobertura no utiliza Internet (véase la figura I). Este porcentaje oscila entre el 5 % en los países de ingreso alto y nada menos que el 51 % en los países de ingreso bajo.

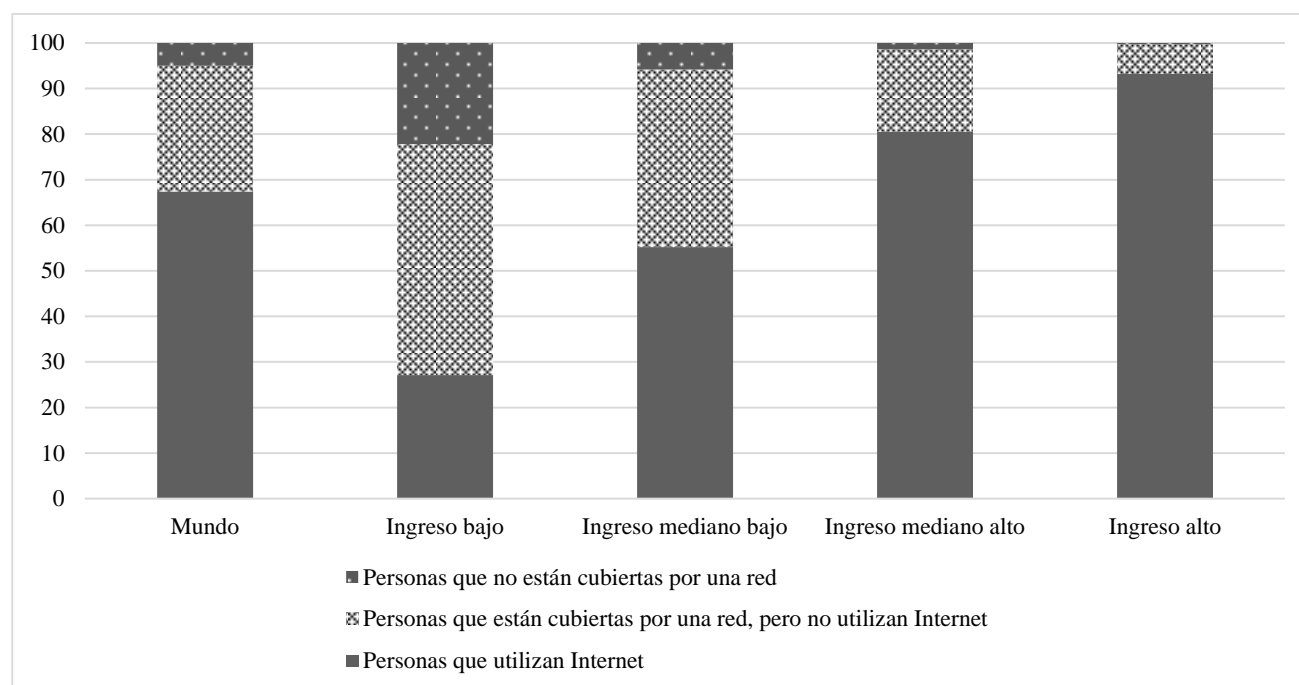
³ Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, “Tackling poverty and hunger through digital innovation”, agosto de 2018.

⁴ Oficina del Enviado del Secretario General para la Tecnología y UIT, “Achieving universal and meaningful digital connectivity: setting a baseline and targets for 2030”, 21 de abril de 2022.

⁵ UIT, “Facts and figures 2023”, base de datos de indicadores mundiales de telecomunicaciones/TIC. Puede consultarse en www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx (consultado el 1 de mayo de 2024).

Figura I

Porcentaje de personas que utilizan Internet, de las que no lo utilizan a pesar de tener cobertura y de las que no tienen cobertura, por grupos de ingreso de los países



Fuente: Preparado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales basándose en los datos elaborados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en “Facts and figures 2023”.

Nota: Todos los datos son estimaciones de la UIT. “Personas que utilizan Internet” se refiere al porcentaje de la población que ha accedido a Internet desde cualquier dispositivo (incluidos los teléfonos móviles) en los 12 meses anteriores. “Personas que no están cubiertas por una red” es el porcentaje de la población que no está cubierta por una red de banda ancha 3G o superior. “Personas que están cubiertas por una red, pero no utilizan Internet” es una estimación del porcentaje de la población que no utiliza Internet a pesar de tener acceso a la cobertura, basada en las otras dos cifras.

11. Las razones de estas brechas de uso varían, pero a menudo están relacionadas con los obstáculos a una conectividad significativa, como el acceso a los dispositivos. En los países de ingreso bajo, menos de la mitad de la población posee un teléfono móvil, frente a casi 8 de cada 10 en todo el mundo. Según la publicación *Measuring Digital Development: Facts and Figures 2023* de la UIT, a nivel mundial, la brecha de género en cuanto a ser propietario de un teléfono móvil es de 6,6 puntos porcentuales, pero suele ser significativamente mayor en los países menos adelantados. La asequibilidad de la conectividad es otro reto importante. En los países de ingreso bajo, el precio de una suscripción inicial de banda ancha móvil puede representar el 9 % del ingreso nacional bruto per cápita, es decir, 20 veces más que en los países de ingreso alto⁶. Para hacer frente a estos retos, los Gobiernos deberían reducir el costo del acceso de banda ancha, por ejemplo bajando los impuestos sobre los servicios o subvencionándolos para los más pobres, además de proporcionar wifi gratuito y acceso libre a dispositivos y banda ancha en centros comunitarios, escuelas, bibliotecas y otras instalaciones públicas. Hacer gratuito el acceso a determinados sitios web (lo que se conoce como conectividad de datos con

⁶ UIT, *Measuring Digital Development: Facts and Figures 2023* (Ginebra, 2023).

tarifa cero) puede garantizar que el acceso a los portales de servicios educativos y de salud y a los de otros sectores siga siendo asequible para todos⁷.

Conocimiento insuficiente de Internet y de su importancia

12. Una razón habitual por la que las personas no utilizan Internet es la falta de conocimiento de su utilidad. Los estudios han demostrado que proporcionar a las personas información sobre la relevancia e importancia de Internet, incluidas actividades como las llamadas por Internet y la emisión de videos, suele fomentar su uso⁸. Para otros, la falta de contenidos en idiomas locales y el predominio del alfabeto latino, incluidas las direcciones de correo electrónico y los nombres de dominio, son impedimentos importantes. Lograr que Internet sea más inclusivo dependerá de la pertinencia y accesibilidad de los contenidos, incluso ampliando el uso de archivos o mensajes de audio y video para comunidades con un nivel de alfabetización limitado o que se comunican principalmente de forma oral.

Escasas competencias digitales

13. Uno de los principales obstáculos para una conectividad significativa es la falta de competencias digitales. Se ha constatado que un menor nivel de competencias limita el uso de Internet e impide que muchas personas se conecten a Internet, sobre todo las personas mayores⁹. Incluso en países con altos niveles de uso de Internet, más del 50 % de las personas declaran tener escasas competencias digitales, por ejemplo en lo que se refiere a la resolución de problemas (como descargar *software* y hacer un curso en línea), la comunicación (como enviar mensajes con archivos adjuntos o hacer llamadas por Internet) y la seguridad (como cambiar la configuración de privacidad o establecer medidas de seguridad). Esto indica que las personas no utilizan Internet en todo su potencial o no son capaces de hacerlo con seguridad¹⁰.

14. La alfabetización digital debe formar parte de todos los planes de estudios escolares modernos para dotar a las personas de los conocimientos fundamentales y las competencias necesarias para realizar actividades básicas en línea, preparándolas al mismo tiempo para un mercado laboral cambiante. La capacitación formal también puede informar a las personas de los beneficios y riesgos asociados a Internet, incluida la seguridad, y sobre cómo reconocer la información errónea. A escala mundial, sin embargo, el acceso a Internet en las escuelas sigue siendo limitado, y alrededor de la mitad de las escuelas de enseñanza primaria y secundaria siguen careciendo de conexión¹¹. La iniciativa Giga del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y la UIT ayuda a los Gobiernos y otros asociados a que todas las escuelas del mundo dispongan de conexión a Internet. Los Gobiernos también pueden recurrir a programas de divulgación comunitaria para formar a quienes ya no van a la escuela.

Seguridad y libertad en línea insuficientes

15. Las violaciones de los datos, el fraude y la suplantación de identidad en línea plantean riesgos importantes para el bienestar y la privacidad en línea de las personas. Otros riesgos, como el hostigamiento, el acoso y la violencia de género en línea, pueden disuadir a las personas de utilizar Internet. Según el informe de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) titulado

⁷ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), *Directrices para la formulación de políticas y planes maestros de TIC en educación* (París, 2022).

⁸ UIT, *Global Connectivity Report 2022* (Ginebra, 2022).

⁹ UIT, *Measuring Digital Development: Facts and Figures 2023*.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Giga, “Giga annual report 2022”, 1 de marzo de 2023.

Development Co-operation Report 2021: Shaping a Just Digital Transformation, en Sudáfrica, por ejemplo, el 22 % de las mujeres que tenían teléfono móvil no utilizaban Internet y la principal razón que estas aducían eran los riesgos relacionados con la seguridad. El porcentaje correspondiente entre los hombres era solo del 5 %.

16. También se ha demostrado que las tecnologías de la información y digitales tienen efectos negativos en la salud mental de las personas. El exceso de información, las adicciones digitales, el hostigamiento y el acoso, así como la comparación social y las interacciones negativas magnificadas por las redes sociales, se han asociado al malestar psíquico y al comportamiento suicida, en particular entre las niñas¹². Las plataformas de los medios sociales también han proporcionado un espacio para difundir y magnificar la información errónea y la desinformación, lo cual ha tenido consecuencias negativas en términos de radicalización y polarización política en muchos países. Para hacer frente a estos importantes retos, los Gobiernos deberían crear y aplicar marcos regulatorios que aborden la amplia gama de riesgos para la seguridad, centrándose en la protección de los derechos de los usuarios en línea y fuera de línea. Un ejemplo de ello es el Código de Buenas Prácticas de la Comisión Europea en materia de Desinformación, que promueve la desmonetización de la desinformación y la puesta en práctica de la verificación de datos. Los Gobiernos también deberían organizar campañas de concienciación para mejorar las competencias de los usuarios y aumentar su comprensión de los riesgos.

17. Los apagones de Internet impuestos por los Gobiernos y la censura impiden la libre circulación de la información y amenazan el pleno ejercicio de los derechos humanos en línea, incluido el derecho a la libertad de expresión. Los Gobiernos deberían evitar recurrir a los apagones de Internet, incluso cuando tratan de responder a cuestiones preocupantes en línea, ya que no abordan las causas profundas de tales problemas de la misma manera que una moderación eficaz de los contenidos¹³.

Brechas digitales persistentes

18. La falta de acceso, la asequibilidad y las competencias son los principales factores determinantes de la “pobreza digital”¹⁴. Existe un sólido vínculo entre el aumento del uso de Internet y los niveles más altos de riqueza y educación. De hecho, en la mayoría de los países para los que existen datos, pertenecer a los tres quintiles de riqueza más altos duplica con creces las posibilidades de que una persona utilice Internet con regularidad, frente a quienes pertenecen a los dos quintiles de riqueza más bajos (véase la figura II, A). Se observa una situación similar, aunque algo menos pronunciada, cuando se compara a las personas con estudios secundarios o superiores con las que solo tienen estudios primarios (véase la figura II, B). En otras palabras, los grupos desfavorecidos económica y educativamente también tienden a estar en desventaja digital¹⁵. Esto, a su vez, limita las posibilidades de esas personas desfavorecidas de encontrar oportunidades en línea, como educación, trabajo decente, servicios públicos y actividades culturales, lo que puede agravar aún más su pobreza y exclusión social. Los habitantes de las zonas rurales se enfrentan a índices de exclusión digital aún más elevados, ya que solo el 50,4 % de ellos utiliza Internet, frente al 81,2 % de los de las zonas urbanas. Por tanto, abordar las brechas digitales

¹² PNUD, *Human Development Report 2021/2022: Uncertain Times, Unsettled Lives - Shaping Our Future in a Transforming World* (Nueva York, 2022).

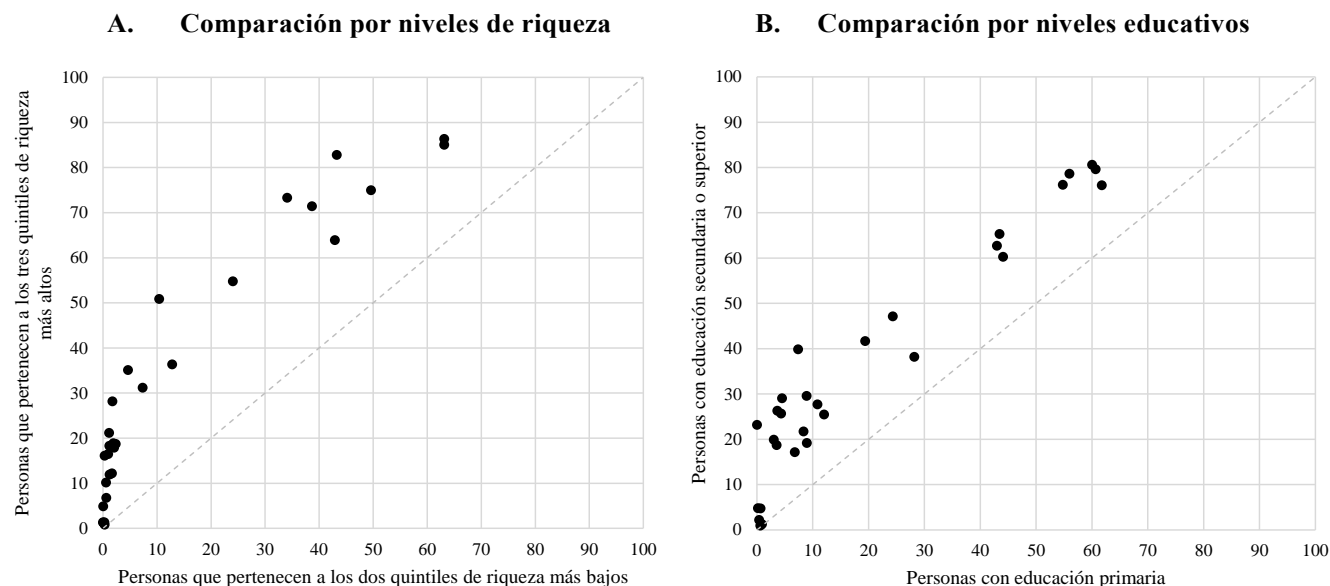
¹³ Foro para la Gobernanza de Internet, “IGF 2023 annual meeting summary report”, enero de 2024.

¹⁴ *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government* (publicación de las Naciones Unidas, 2022).

¹⁵ Foro para la Gobernanza de Internet, “IGF 2023 annual meeting summary report”.

es crucial para erradicar la pobreza y conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible de forma más amplia.

Figura II
Porcentaje de personas que utilizan Internet, 2014-2022



Fuente: Elaborado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales basándose en datos obtenidos de las Encuestas de Indicadores Múltiples por Conglomerados y las Encuestas Demográficas y de Salud.

Nota: Los datos se refieren al porcentaje de personas de entre 15 y 49 años que utilizaron Internet al menos una vez en la última semana en 29 países para los que se disponía de datos sobre el uso de Internet. Los niveles de educación y riqueza se refieren a los del cabeza de familia. Año se refiere al año más reciente del que se disponía de datos para cada país entre 2014 y 2022.

III. Aprovechar las tecnologías de la información y digitales para las políticas sociales

A. Ampliar la divulgación de los servicios sociales y la inscripción en estos

Determinar quiénes son los beneficiarios potenciales

19. Las tecnologías de la información y digitales desempeñan un papel fundamental al determinar quiénes son los beneficiarios potenciales de los servicios sociales y llegar a ellos y mejorar así el acceso a dichos servicios. Por ejemplo, se puede utilizar la inteligencia artificial para detectar a las poblaciones de zonas remotas que necesitan servicios de salud y educativos (véase E/C.16/2024/7). Las herramientas digitales también pueden contribuir a mejorar los sistemas de registro civil y estadísticas vitales, que son fundamentales para los servicios sociales, por ejemplo con el uso de teléfonos móviles para actualizar los registros de nacimientos y defunciones.

20. A falta de un censo actualizado, cada vez más países utilizan imágenes de satélite para apoyar la selección desde el punto de vista geográfico de los beneficiarios de las prestaciones de protección social¹⁶. En Malawi, por ejemplo, como parte de su programa para la intervención urbana en efectivo con respecto a la

¹⁶ Emily Aiken y Tim Ohlenburg, *Novel Digital Data Sources for Social Protection: Opportunities and Challenges* (Agencia Alemana de Cooperación Internacional, 2023).

enfermedad por coronavirus (COVID-19), se utilizaron datos de satélite, junto con otros conjuntos de datos espaciales, para detectar los barrios pobres que necesitaban transferencias en efectivo. Asimismo, en el Togo, en el marco de su programa Novissi, se utilizaron datos sobre la conectividad de los dispositivos e imágenes diurnas de satélite para la selección desde el punto de vista geográfico de los beneficiarios de los servicios sociales a nivel cantonal¹⁷.

Divulgación y sensibilización sobre los servicios sociales disponibles

21. Las campañas de concienciación, que utilizan herramientas digitales, pueden orientarse mejor gracias a las nuevas fuentes de datos que apoyan la publicidad directa a los grupos que reúnen los requisitos para obtener los servicios. Por ejemplo, el uso de los medios sociales para promover la salud digital es una forma discreta y de bajo costo de llegar a las personas en situaciones vulnerables y a las que tienen enfermedades estigmatizadas. Dado que en los medios sociales puede difundirse información errónea sobre temas de salud junto con contenidos veraces, las estrategias para combatir dicha información errónea y conectar directamente a los pacientes con los proveedores de atención de salud pueden mitigar esos riesgos¹⁸. Estas herramientas también pueden ayudar a dar a conocer la disponibilidad de servicios y cómo inscribirse en un programa concreto.

Registro e inscripción de los beneficiarios

22. Los registros sociales digitales o los registros de beneficiarios son herramientas importantes para apoyar los procesos de inscripción en los programas. El registro a distancia también puede reducir el tiempo de viaje y los costos de transporte, que afectan sobre todo a las poblaciones rurales. En muchos países, estos registros han facilitado el paso a la cobertura universal, como es el caso del Programa de Dinero para la Infancia de Mongolia¹⁹.

23. La interoperabilidad entre los registros sociales digitales y de beneficiarios puede mejorar la coordinación entre servicios y facilitar el registro y la inscripción, ya que permite el registro simultáneo para varias prestaciones de protección social y reduce al mínimo el número de veces que una persona debe presentar documentación para que se considere si reúne los requisitos para un programa.

24. Los datos administrativos reunidos, por ejemplo, por las autoridades tributarias y de la seguridad social pueden proporcionar información sobre el estado civil y el hogar de las personas, su situación laboral, sus ingresos y sus activos. Cuando se integran diferentes bases de datos administrativas, la información procedente de distintas fuentes gubernamentales puede reutilizarse para apoyar la inscripción y las evaluaciones de la posibilidad de acogerse a un servicio, como un régimen específico de protección social. Para mantener su pertinencia a lo largo del tiempo, estas bases de datos administrativas deben actualizarse continuamente en función de los cambios que se produzcan en la situación de las personas. En Türkiye, el Sistema Integrado de Asistencia Social, puesto en marcha en 2010, reúne datos de 24 instituciones del sector público para apoyar su sistema de protección social y actualmente posee datos de casi tres cuartas partes de su población²⁰.

¹⁷ Emily Aiken y otros, *Machine Learning and Mobile Phone Data Can Improve the Targeting of Humanitarian Assistance*, documento de trabajo de NBER núm. 29070 (Cambridge, Massachusetts, National Bureau of Economic Research, 2022).

¹⁸ Amanda Koh y otros, "Digital health promotion: promise and peril", *Health Promotion International*, vol. 36, núm. 1 (diciembre de 2021).

¹⁹ Madhumitha Hebbbar, *Applying the Principles for Digital Development in Social Protection* (Agencia Alemana de Cooperación Internacional, 2022).

²⁰ Emily Aiken y Tim Ohlenburg, *Novel Digital Data Sources for Social Protection*.

B. Mejorar la prestación y los resultados de los servicios

25. El potencial de las tecnologías de la información y digitales, como las herramientas de videoconferencia y las plataformas en línea, para mejorar la prestación y los resultados de los servicios sociales en los ámbitos de la atención de la salud, la educación y la protección social es notable. El uso de portales de aprendizaje electrónico también puede facilitar el aprendizaje continuo y la capacitación en el empleo de educadores, trabajadores de la salud y administradores, en particular cuando los contenidos se ofrecen de forma modular y permiten personalizar las vías de aprendizaje.

En el ámbito de la atención de la salud

26. La expansión de las iniciativas de telesalud y ciber salud ha demostrado tener efectos positivos en la salud, en particular cuando se utilizan como complemento, y no como sustituto, de los servicios presenciales²¹. Estas iniciativas también están aumentando el acceso a los servicios y reduciendo el costo de la atención y el transporte. En el caso de las personas con discapacidad, que por término medio son mayores y tienen menos ingresos y menos probabilidades de contar con un proveedor de atención de salud habitual, la reducción de costos como consecuencia de la telesalud, incluidos los asociados a los servicios de asistencia personal de pago, puede aumentar su acceso a los servicios de atención de la salud, siempre que las herramientas sean accesibles para dichas personas y que los pacientes dispongan de una conectividad adecuada²². En los Estados Unidos de América, durante la pandemia de COVID-19, la ampliación del acceso a la telesalud por parte de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid aumentó el acceso a la atención de la salud de las personas que vivían en la pobreza²³. Las minorías lingüísticas también pueden beneficiarse de la posibilidad de encontrar médicos a distancia y contactar con ellos.

27. El acceso a la telesalud también puede mejorar la calidad de la atención de la salud al facilitar, por ejemplo, el acceso a un médico especialista en otra zona. La telesalud de proveedor a proveedor puede ofrecer mecanismos de apoyo a la toma de decisiones o consultas con otros trabajadores de la salud, incluso para procedimientos de alta complejidad como las cirugías. Aunque la telesalud de proveedor a proveedor no parece afectar directamente a los pacientes en términos de aceptabilidad o continuidad del tratamiento, se ha constatado que tiene efectos positivos en el rendimiento de los trabajadores de la salud.

28. El mantenimiento de registros sanitarios electrónicos puede facilitar la continuidad y coherencia de la atención al paciente. Cuando se regula adecuadamente para garantizar la privacidad y la protección de los datos y con el consentimiento del paciente, el intercambio de información sobre la salud entre distintos proveedores de atención de salud puede garantizar que la información sobre el historial médico, las afecciones y el tratamiento sea exacta. Por ejemplo, la Organización Internacional para las Migraciones elaboró el Registro Electrónico de Salud del Personal (e-PHR) para registrar las evaluaciones iniciales sobre la salud de los migrantes tanto en los países de tránsito como de destino, así como su tratamiento médico posterior. El

²¹ Organización Mundial de la Salud (OMS), *Recommendations on Digital Interventions for Health System Strengthening* (Ginebra, 2019).

²² Thiru M. Annaswamy, Monica Verduzco-Gutierrez y Lex Frieden, "Telemedicine barriers and challenges for persons with disabilities: COVID-19 and beyond", *Disability Health Journal*, vol. 13, núm. 4 (octubre de 2020).

²³ *World Public Sector Report 2023* (publicación de las Naciones Unidas, 2023).

mecanismo permite registrar y comunicar datos médicos de forma segura entre médicos y entre países, a medida que los inmigrantes y refugiados se reubican²⁴.

29. El uso de la inteligencia artificial en la atención de la salud se está extendiendo rápidamente. La utilización de tecnologías ponibles, como pulseras, parches, relojes y ropa, puede hacer que la atención de la salud sea más personalizada y preventiva. Estas herramientas pueden controlar las constantes vitales, detectar determinadas afecciones o síntomas y predecir el riesgo clínico y la mortalidad, lo que permite realizar intervenciones de salud más preventivas y oportunas²⁵. La inteligencia artificial también puede mejorar el diagnóstico, por ejemplo facilitando la detección precoz con herramientas de imagen (como radiografías y tomografías) o reconociendo patrones del habla que pueden indicar episodios psicóticos.

30. Las aplicaciones y portales de atención de la salud pueden utilizar la inteligencia artificial para mejorar la interacción con los pacientes y la observancia del tratamiento, que suelen ser obstáculos importantes para lograr mejores efectos en la salud. El seguimiento de los horarios de medicación, la gestión de fármacos, la autogestión de enfermedades crónicas y la comunicación específica son algunas de las funciones que pueden garantizar una mayor calidad y la continuidad de la atención²⁶. La inteligencia artificial y la robótica también están transformando las tecnologías de apoyo a las personas con discapacidad y a la rehabilitación, con hogares inteligentes equipados para ayudar a los residentes y alertar a los cuidadores, así como dispositivos que favorecen la vida y el desempeño independientes. La asequibilidad de estas tecnologías, además del acceso al apoyo técnico, siguen siendo retos críticos para su expansión.

En el ámbito de la educación

31. La educación es fundamental para fomentar la alfabetización, los conocimientos y las competencias digitales. La integración de las tecnologías de la información y digitales en los planes de estudios capacita a los estudiantes para desenvolverse en un mercado laboral cambiante y en un entorno social, cultural y económico cada vez más digital.

32. Las ventajas que tiene el aprendizaje a distancia para la educación y las que tiene la telesalud para la atención de la salud son similares en cuanto a la superación de barreras geográficas, lingüísticas y de otro tipo. Las aulas digitales brindan a los estudiantes pertenecientes a minorías la oportunidad de conectar con docentes que hablan su mismo idioma. Otras herramientas, como subtítulos para personas sordas, otro tipo de subtítulos y aplicaciones de traducción, pueden ayudar a los migrantes a aprender un nuevo idioma²⁷. Para los adultos en aprendizaje permanente que desean terminar sus estudios o necesitan reciclarse, las tecnologías de la información y digitales pueden apoyar itinerarios de aprendizaje flexibles que se ajusten a la disponibilidad y prioridades del alumno.

²⁴ Dominik Zenner y otros, "Health and illness in migrants and refugees arriving in Europe: analysis of the electronic personal health record system", *Journal of Travel Medicine*, vol. 29, núm. 7 (octubre de 2022).

²⁵ Stefano Canali, Viola Schiaffonati y Andrea Aliverti, "Challenges and recommendations for wearable devices in digital health: data quality, interoperability, health equity, fairness", *PLOS Digital Health*, vol. 1, núm. 10 (octubre de 2022).

²⁶ Ahmed Al Kuwaiti y otros, "A review of the role of artificial intelligence in healthcare", *Journal of Personalized Medicine*, vol. 13, núm. 6 (junio de 2023).

²⁷ Francesca Gottschalk y Crystal Weise, *Digital Equity and Inclusion in Education: An Overview of Practice and Policy in OECD Countries*, documento de trabajo de la OCDE sobre educación núm. 299 (París, OCDE, 2023).

33. Las tecnologías de la información y digitales también facilitan la inclusión de las personas con discapacidad en la educación. Por ejemplo, StorySign, creada por Huawei, es una aplicación de realidad aumentada que utiliza la inteligencia artificial para ayudar a leer a los niños con deficiencia auditiva traduciendo el texto a lengua de señas, y la Global Digital Library utiliza Google Assistant para leer libros en voz alta a estudiantes con deficiencia visual²⁸.

34. La personalización de los itinerarios de aprendizaje es una de las posibilidades generadas por la inteligencia artificial, que puede mejorar los resultados educativos de todos los estudiantes, incluidos los que tienen una discapacidad. Las pruebas obtenidas recientemente en los campos de la neurociencia y las ciencias del aprendizaje apuntan a la importante variabilidad en la forma en que aprenden los estudiantes. Así pues, los sistemas de tutoría inteligente basados en la inteligencia artificial pueden diagnosticar dificultades específicas de aprendizaje y proporcionar planes de aprendizaje a medida, en particular para asignaturas estructuradas como matemáticas o física. Otros usos de la inteligencia artificial en la educación, como las herramientas de realidad aumentada y virtual, han suscitado interés, aunque todavía no hay pruebas de sus efectos en los resultados del aprendizaje.

35. Una forma asequible de acceder a material didáctico de calidad es por medio de los recursos educativos abiertos. Suele tratarse de material didáctico y pedagógico de alta calidad, publicado con una licencia abierta que permite el acceso, la reutilización, la adaptación y la redistribución por terceros sin costo alguno. Entre los tipos habituales de recursos educativos abiertos figuran los materiales de lectura gratuitos disponibles mediante, por ejemplo, Worldreader, que ha proporcionado libros gratuitos a más de 18 millones de niños²⁹.

36. Las herramientas de la Web 2.0, que permiten colaborar en línea y compartir contenidos, pueden integrarse en contextos educativos. Los docentes pueden utilizar algunas herramientas de creación colaborativa, como el conjunto de documentos, hojas de cálculo y diapositivas de Google Drive, para comunicar planes de estudio. Las herramientas de videoconferencia, como Microsoft Teams, permiten la colaboración síncrona y asíncrona, los chats y las reuniones. Los sistemas de gestión del aprendizaje son herramientas de colaboración elaboradas específicamente para la educación. Algunos sistemas, como Moodle, se diseñaron inicialmente para apoyar la enseñanza en las aulas, mediante el intercambio de recursos y apuntes adicionales y la habilitación de foros de debate. Muchos sistemas han ampliado sus funciones para permitir clases en directo, evaluación a distancia, seguimiento del rendimiento de los estudiantes y muchas más cosas.

En el ámbito de la protección social

37. La digitalización de la entrega de las prestaciones hace más eficiente la transferencia de los pagos a los beneficiarios. También reduce los costos administrativos y transaccionales y mejora la precisión y el control de los pagos. Para los beneficiarios, los pagos digitales aumentan la previsibilidad, en cuanto al momento en que recibirán sus prestaciones, y ahorran tiempo, en particular para los integrantes de las poblaciones rurales, que antes podían tener que desplazarse a las zonas urbanas para cobrar las prestaciones en persona. Los pagos digitales también son más seguros, ya que el cobro de efectivo en persona expone a los beneficiarios al riesgo de ser objeto de robos y asaltos. En particular, cuando los pagos digitales se diseñan con sensibilidad al género, pueden favorecer la inclusión financiera de las mujeres y su autonomía para gestionar los recursos del hogar.

²⁸ UNESCO, *Directrices para la formulación de políticas y planes maestros de TIC en educación*.

²⁹ *Ibid.*

38. El caso de Marruecos resalta el potencial de la innovación digital para cobrar las prestaciones en las zonas rurales. En 2018, el 37,5 % de la población de Marruecos vivía en zonas rurales³⁰. En el contexto de su estrategia nacional de inclusión financiera, el Gobierno ha puesto a prueba un nuevo método de pago móvil para la ejecución del programa Tayssir de transferencia en efectivo condicionada³¹. Antes de la puesta en práctica de la opción de pago piloto, las prestaciones de Tayssir eran desembolsadas principalmente por el banco Al Barid. Dicho banco ofrece cobertura geográfica nacional por medio de sus sucursales y agencias móviles, que permiten a los empleados del banco desplazarse hasta el lugar de residencia de los beneficiarios, incluso en zonas remotas. La disponibilidad de estas modalidades de pago múltiples es un medio importante para mejorar la entrega de las prestaciones y mitigar las desigualdades en el acceso a este programa entre las zonas urbanas y rurales, así como las desigualdades basadas en el género y la edad dentro de las zonas rurales³².

39. Además, los países utilizan cada vez más la inteligencia artificial para apoyar la prestación de servicios dentro de los sistemas de protección social. La inteligencia artificial puede utilizarse en plataformas digitales para ayudar a mejorar las respuestas a las consultas de los ciudadanos, por ejemplo mediante chatbots inteligentes, interacciones basadas en la voz en los teléfonos de asistencia y el tratamiento automático de las consultas por correo electrónico. En Austria, la agencia de la seguridad social utiliza la inteligencia artificial para enviar automáticamente correos electrónicos a los departamentos pertinentes, con una precisión de hasta el 93 %³³.

C. Refuerzo de los procesos administrativos

40. Los sistemas digitales de gestión pueden aumentar la eficiencia y la eficacia de los servicios sociales, desde las fases de diseño y ejecución hasta el seguimiento y la evaluación. Abarcan una amplia gama de funciones, incluida la gestión de los recursos humanos, el equipo y los activos, las cadenas de suministro, las instalaciones y la financiación. Por ejemplo, las herramientas digitales pueden utilizarse para hacer un seguimiento de los inventarios, notificar los niveles de existencias, prever la demanda y gestionar la distribución de medicamentos, vacunas, suministros médicos y artículos fungibles de laboratorio, que se agotan con más frecuencia en las zonas rurales o de difícil acceso³⁴.

41. Durante la pandemia de COVID-19, varios países adoptaron sistemas electrónicos de vigilancia y seguimiento de la enfermedad. Más de 50 países de todo el mundo utilizaron el sistema de información sobre la salud en los distritos (conocido como DHIS2), que es una plataforma de información sobre gestión de la salud de código abierto. Los módulos permitieron a los países vigilar la transmisión, detectar nuevos casos, realizar evaluaciones de los riesgos y agregar datos para orientar las decisiones en cuanto a la preparación y la respuesta. Los portales para

³⁰ *World Urbanization Prospects: The 2018 Revision* (publicación de las Naciones Unidas, 2019).

³¹ El programa Tayssir proporciona transferencias en efectivo a familias con hijos de entre 6 y 15 años matriculados en escuelas.

³² Beatriz Burattini y otros, *Digital Innovations in Delivering Social Protection in Rural Areas: Lessons for Public Provisioning During the Post-Pandemic Recovery and Beyond* (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Centro Internacional de Políticas para el Crecimiento Inclusivo, 2022).

³³ Christina Lowe y otros, *Pathways toward Digitalization in Social Protection and Labor (SPL) Service Delivery*, documento de debate sobre la protección social y los empleos núm. 2307 (Washington D. C., Banco Mundial, 2023).

³⁴ OMS, *Recommendations on Digital Interventions for Health System Strengthening*.

los usuarios permitieron a los pacientes concertar citas y descargar certificados de vacunación³⁵.

42. Los sistemas de información sobre la gestión de la educación permiten reunir y agregar datos para analizar, supervisar y optimizar los sistemas educativos. Esto permite un enfoque de la política y la práctica con base empírica. Cuando se mejoran con capacidades de la inteligencia artificial, los sistemas de información sobre la gestión de la educación pueden proporcionar datos oportunos y de calidad acerca de las actividades educativas, más allá de los datos sobre las matriculaciones o la certificación de estudios que suelen proporcionar las estadísticas administrativas³⁶. Por ejemplo, OU Analyse, que es un sistema puesto en marcha por la Universidad Abierta del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, predice los resultados de los estudiantes e identifica a los que corren riesgo de suspender. Además, el proyecto UniTime utiliza un sistema de programación basado en la inteligencia artificial que ayuda a las universidades a crear horarios para los cursos, gestionar las aulas y proporcionar a los estudiantes calendarios individuales. Otras herramientas, como los chatbots educativos, proporcionan apoyo a los estudiantes durante la admisión y la matriculación³⁷.

43. Un sistema de administración y gobernanza digital fiable ayuda a evitar el solapamiento y la fragmentación de los regímenes de protección social, fomentando la coordinación y la complementariedad entre prestaciones y agentes. También apoya el proceso de reclamación y reparación, que consiste en examinar y atender las quejas, reclamaciones y consultas de los beneficiarios de los programas. Las plataformas de gestión en línea para beneficiarios y los teléfonos de asistencia pueden constituir un valioso medio para presentar quejas y hacer consultas. Desde la perspectiva del personal del programa, esto puede ayudar a acortar el mecanismo que permite a los beneficiarios manifestar sus opiniones. Desde la perspectiva de los beneficiarios, supone una tramitación y resolución más rápidas, así como una mayor privacidad.

IV. Seis maneras de garantizar que las políticas sociales digitales sean eficientes e inclusivas y se basen en los derechos

44. Aunque el potencial de las tecnologías de la información y digitales para las políticas sociales es inmenso, también existen riesgos significativos vinculados a un diseño y una aplicación inadecuados. Estos riesgos incluyen la exclusión digital, la reducción de la eficacia y las violaciones de la protección de datos y la privacidad, entre otros. Estos riesgos se agravan para los grupos de población en situaciones vulnerables. Para garantizar que el uso de herramientas digitales en las políticas sociales sea eficiente e inclusivo y se base en los derechos, deben tenerse en cuenta los seis ámbitos siguientes.

³⁵ *World Public Sector Report 2023*.

³⁶ UNESCO, *Directrices para la formulación de políticas y planes maestros de TIC en educación*.

³⁷ UNESCO, "Inteligencia artificial y educación: guía para las personas a cargo de formular políticas", abril de 2021.

A. Articular una estrategia digital y llevar a cabo un análisis de la relación costo-beneficio para la digitalización de las políticas sociales

45. El entusiasmo por el uso de las tecnologías de la información y digitales en las políticas sociales ha llevado a menudo a la proliferación de iniciativas efímeras, aplicadas sin un examen con base empírica de sus beneficios y potenciales perjuicios. Esta cortedad de miras se ve a veces agravada por el “tecnosolucionismo” o la creencia de que los problemas sociales arraigados (como la falta de docentes o de profesionales de la salud cualificados) pueden resolverse únicamente con herramientas tecnológicas³⁸.

46. Es importante que las herramientas digitales formen parte de una estrategia digital sectorial o gubernamental clara y ampliamente consensuada, con objetivos bien articulados. Las tecnologías de la información y digitales pueden no ser viables en algunos contextos, debido a problemas como la mala conectividad de la red, el acceso inadecuado a la electricidad y la escasa alfabetización digital de los trabajadores o usuarios. Los mejores resultados a menudo se obtienen cuando las herramientas digitales se utilizan para mejorar o ampliar las tareas humanas, en lugar de sustituirlas³⁹. La voluntad política es fundamental para apoyar la labor de digitalización de los servicios sociales. La integración de distintas bases de datos y el acceso compartido entre organismos públicos a determinados datos que actualmente se encuentran aislados también requieren tacto y visión políticos.

47. Al considerar la posibilidad de integrar las tecnologías de la información y digitales en el diseño y la aplicación de las políticas sociales, los Gobiernos deberían analizar los costos y beneficios en relación con la eficiencia, la eficacia, la inclusividad y la seguridad. Un análisis de la relación costo-beneficio de la digitalización también debería considerar su impacto en el medio ambiente. Las tecnologías de la información y digitales, y la inteligencia artificial en particular, consumen grandes cantidades de electricidad. Los dispositivos digitales rara vez se reciclan, lo que genera desechos de equipo eléctricos y electrónicos que contaminan los sistemas ecológicos. Al diseñar sus iniciativas, los Gobiernos deberían ser conscientes de sus huellas de carbono y de los desechos de equipo eléctricos y electrónicos, al tiempo que adoptan medidas para mitigar esos efectos negativos⁴⁰.

B. Asignar una financiación adecuada y recursos suficientes

48. Las intervenciones digitales requieren una financiación adecuada, un personal formado, liderazgo y gobernanza, el acceso a suministros clave e infraestructura.

49. Los costos de las intervenciones digitales podrían incluir los vinculados a la compra de *software* y a la reunión, la integración y el almacenamiento de datos. En cuanto a la inteligencia artificial y la automatización, pueden ser necesarias inversiones sustanciales en infraestructura digital, incluidos mecanismos para garantizar la protección y la interoperabilidad de los datos⁴¹. Aunque las inversiones multilaterales pueden apoyar la digitalización de las políticas sociales, también deberían basarse en un análisis exhaustivo de sus costos y beneficios.

³⁸ UNESCO, *Directrices para la formulación de políticas y planes maestros de TIC en educación*.

³⁹ PNUD, *Informe sobre desarrollo humano 2021/2022*.

⁴⁰ UNESCO, *Directrices para la formulación de políticas y planes maestros de TIC en educación*.

⁴¹ Agencia Alemana de Cooperación Internacional, “Social protection in a pandemic: trends, challenges and technology”, junio de 2022.

50. También habrá que contratar nuevo personal especializado en tecnología de la información, al tiempo que se mejoran las competencias del personal y los usuarios actuales. Los funcionarios de los poderes legislativo y judicial también pueden necesitar formación para regular las políticas de transformación digital y pronunciarse en las causas que afecten a estas. Para determinadas herramientas digitales, se requerirán conocimientos sustanciales de informática y aprendizaje automático.

C. Diseñar con el usuario

51. Diseñar soluciones digitales sin la participación significativa de las personas que las van a utilizar puede generar graves dificultades. Desde la perspectiva de los administradores internos, los nuevos sistemas de información para la gestión pueden acabar por no utilizarse si se consideran poco útiles. Por ejemplo, los docentes pueden carecer de las competencias necesarias para utilizar eficazmente las herramientas digitales con el fin de mejorar la experiencia del aprendizaje en el aula, o el personal de la salud puede resentirse de la carga de trabajo adicional vinculada al mantenimiento de los sistemas de salud digitales.

52. El éxito de las iniciativas digitales radica en el diseño centrado en el usuario de herramientas que sean fáciles de entender y manejar tanto por los beneficiarios como por los administradores. Al diseñar y aplicar cualquier solución digital deben tenerse en cuenta las necesidades y las exigencias de ambas partes. A menudo entran en juego diferentes consideraciones. Por ejemplo, los beneficiarios suelen dar prioridad a las soluciones digitales sencillas, rápidas y fáciles de usar, mientras que los administradores pueden valorar los sistemas que sean seguros y sólidos y que permitan la revisión y la supervisión.

53. Para diseñar soluciones digitales centradas en el usuario, es necesario comprender e integrar las necesidades de todos los usuarios, pero también elaborar métodos de trabajo ágiles que permitan que se formulen comentarios continuamente y que la solución se vaya mejorando de forma constante.

D. Garantizar herramientas digitales no discriminatorias

54. Las herramientas digitales de identificación y toma de decisiones, como los algoritmos basados en la inteligencia artificial, tienen un enorme potencial en cuanto a la prestación de los servicios sociales. Sin embargo, también conllevan el riesgo de discriminación e inexactitud como resultado de un sesgo sistémico predeterminado integrado en los algoritmos, los conjuntos de datos y los modelos de toma de decisiones. Esto se debe a menudo a la insuficiente diversidad en los equipos de desarrollo de *software*. En el caso de los algoritmos basados en la inteligencia artificial, una razón fundamental del sesgo reside en la falta de representación de los grupos marginados en los conjuntos de datos utilizados para entrenar los modelos de aprendizaje automático.

55. Otras causas del sesgo en las herramientas digitales de toma de decisiones pueden incluir supuestos discriminatorios en los conjuntos de datos o modelos, como considerar que la condición de extranjero u otras características individuales son factores de riesgo para cometer fraude. Los supuestos discriminatorios pueden verse agravados por el riesgo del sesgo de automatización, que supone que los trabajadores pueden confiar tanto en un sistema automatizado que ignoran otras fuentes de

información⁴². Las consecuencias imprevistas pueden ir desde la exclusión indebida de una prestación de protección social hasta un diagnóstico o un tratamiento incorrectos en un sistema de salud.

56. Para limitar los sesgos algorítmicos y basados en datos, los diseñadores de programas pueden realizar auditorías de imparcialidad para comprobar si existen dichos sesgos. Si estas auditorías revelan una discriminación sistémica contra los grupos desfavorecidos, pueden tomarse medidas correctoras, por ejemplo ajustando los conjuntos de datos digitales utilizados para entrenar los algoritmos predictivos mediante la reponderación de los grupos infrarrepresentados o la reunión de datos por medios no digitales para los grupos que han quedado excluidos por falta de conectividad.

E. Asegurar que nadie se quede atrás

57. La tecnología debería diseñarse pensando en la inclusividad. Este imperativo debería impregnar todas las fases de la cadena de ejecución, desde el acceso y la prestación del servicio hasta el seguimiento y la evaluación. Debería prestarse especial atención a que los grupos desfavorecidos no queden excluidos debido a sesgos subyacentes o desigualdades estructurales.

58. Al diseñar portales en línea y otras herramientas digitales, habría que tener en cuenta los distintos niveles de conectividad de los usuarios. Las personas que viven en la pobreza a menudo tienen un acceso restringido a una conexión de alta velocidad y, en los países de ingreso bajo, se utilizan sobre todo teléfonos móviles para conectarse a Internet. Garantizar que los sitios web de los servicios sean accesibles mediante conexión móvil y no requieran un gran ancho de banda permite que el acceso sea más inclusivo.

59. Las plataformas en línea, los teléfonos de asistencia y las opciones de texto y chat también deberían adaptarse según fuera necesario para incluir a los grupos de población en situaciones vulnerables, teniendo en cuenta, por ejemplo, los idiomas locales y la accesibilidad. La integración de la perspectiva de la discapacidad en el diseño de las herramientas podría haber evitado los problemas a los que se enfrentaron muchos estudiantes con discapacidad al participar en el aprendizaje a distancia durante la pandemia de COVID-19.

60. El acceso digital a los programas sociales debería complementarse con un acceso no digital para los beneficiarios que no tengan acceso a herramientas digitales, especialmente mediante la integración de opciones en línea y fuera de línea. Las herramientas digitales para la prestación de servicios también deberían complementarse con canales analógicos, como teléfonos de asistencia, centros de llamadas, centros de servicios presenciales y visitas domiciliarias. Los Gobiernos también deberían trabajar en colaboración con las organizaciones rurales, incluidas las asociaciones de agricultores, las personas con discapacidad, los grupos de los Pueblos Indígenas o los grupos de mujeres, entre otros, para apoyar la inclusión de todos⁴³.

⁴² Amnistía Internacional, “La protección social en la era digital - Resumen de los riesgos para los derechos humanos que entrañan las tecnologías digitales en los sistemas de protección social”, marzo de 2024.

⁴³ Beatriz Burattini y otros, *Social Protection Response to COVID-19 in Rural LAC: The Potential of Digitalisation to Build Back Better*, documento de investigación núm. 84 (Brasilia, Centro Internacional de Políticas para el Crecimiento Inclusivo, 2022); Lucas Sato y otros, *Social Protection Response to COVID-19 in Rural LAC: Protection and Promotion of*

F. Defender el derecho a la privacidad y la protección de los datos

61. Mientras que la digitalización de las políticas sociales ha progresado con rapidez, especialmente en los países de ingreso bajo y mediano, las leyes para defender el derecho a la privacidad y la protección de los datos no han seguido el mismo ritmo. Mientras que algunos países cuentan con marcos jurídicos exhaustivos que regulan los datos digitales, como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, en otros países dichos marcos son aún incipientes. En abril de 2024, el 71 % de todos los países del mundo contaban con legislación para garantizar la protección de los datos y la privacidad. Sin embargo, solo el 48 % de los países menos adelantados tenían una legislación en vigor a este respecto⁴⁴. Además, incluso cuando existe tal legislación, puede que no se aplique de forma coherente.

62. La falta de marcos jurídicos y normativos sólidos que garanticen la privacidad y la seguridad de los datos aumenta el riesgo de piratería informática y de uso indebido de la información privada y sensible. Además, los riesgos para la integridad de los datos, como ocurre cuando se produce una alteración no autorizada de estos, pueden poner en peligro el acceso a los servicios y la calidad de los servicios que se prestan.

63. Desde la perspectiva de los beneficiarios previstos, la falta de confianza en la capacidad de las autoridades gubernamentales para ofrecer tales garantías puede dar lugar a que se nieguen a presentar la información personal necesaria para la inscripción o a que faciliten información inexacta, poniendo así en peligro la calidad de la evaluación de los requisitos para obtener los servicios.

64. Establecer un marco de gobernanza de los datos puede ayudar a definir quién es responsable de los datos, qué datos se deben reunir y los mecanismos para regular el marco. Los sistemas también deberían diseñarse para garantizar que toda la población pueda dar su consentimiento informado y que haya seguridad contra el acceso no autorizado a los datos y su uso y divulgación.

65. Los Estados tienen la responsabilidad de garantizar la transparencia con respecto al uso de las tecnologías de la información y digitales, comunicando claramente a los beneficiarios los tipos de datos que se analizan y cómo se utilizan en la toma de decisiones y la prestación de los servicios, de una manera que sea fácil de entender y accesible. Esto también incluye proporcionar información sobre el funcionamiento de un sistema (incluida la identidad de la organización que realiza el análisis), los criterios utilizados como parte del proceso decisorio, los servicios y prestaciones proporcionados y los procedimientos de recurso existentes⁴⁵.

66. La cooperación multilateral puede facilitar el intercambio de buenas prácticas, mientras que los marcos internacionales sobre las tecnologías de la información y digitales pueden apoyar a los Estados Miembros en la elaboración de políticas y normas a nivel nacional. En septiembre de 2024, la Cumbre del Futuro constituirá una oportunidad para elaborar un pacto digital global que establezca principios, objetivos y acciones para promover un futuro digital abierto, libre, seguro y centrado en el ser humano, que esté basado en los derechos humanos universales y que permita alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Employment in the Agricultural Sector, documento de investigación núm. 83 (Brasilia, Centro Internacional de Políticas para el Crecimiento Inclusivo, 2022).

⁴⁴ Véase <https://unctad.org/page/data-protection-and-privacy-legislation-worldwide>.

⁴⁵ Amnistía Internacional, “La protección social en la era digital”.

V. Conclusiones y recomendaciones

67. Las tecnologías de la información y digitales pueden servir como instrumento clave para acelerar el progreso hacia la consecución de los objetivos de la Declaración de Copenhague sobre Desarrollo Social y el Programa de Acción de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social y el cumplimiento de la Agenda 2030. La protección social, la atención de la salud y la educación pueden llegar a ser más eficientes, eficaces e inclusivas, siempre que los Gobiernos adopten las medidas necesarias para garantizar que la transformación digital se aplique de manera que tenga una base empírica, esté basada en los derechos y centrada en las personas y sea transparente e inclusiva.

68. Sin embargo, las brechas digitales limitan la contribución potencial de la transformación digital a la consecución de los objetivos mencionados y al cumplimiento de la Agenda 2030. Haber tenido que recurrir a la educación a distancia durante la pandemia de COVID-19 amplió las brechas educativas. Cuando la información sobre las prestaciones de protección social y el proceso de inscripción y solicitud para estas se encuentra en línea, quedan excluidos grandes grupos de personas que carecen de conexión a Internet o de competencias digitales. Además, la atención de la salud digital ha hecho que se deje atrás a las personas que viven en la pobreza y a quienes más la necesitan⁴⁶. A menos que se tomen medidas coherentes para garantizar una conectividad significativa para todos, la digitalización de las políticas sociales se traducirá en un aumento de las desigualdades que dejará atrás a más personas.

69. Es necesario actuar a nivel nacional, regional e internacional para reducir las brechas digitales y conectar plenamente a las personas que viven en la pobreza y en los países en desarrollo. Los próximos foros, como la Cumbre del Futuro, la Cuarta Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo y la Segunda Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, brindan oportunidades para aumentar la cooperación internacional en pro de una transformación digital que sea inclusiva y apoye la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para todos, en todas partes.

70. Por tanto, los Estados Miembros tal vez deseen examinar las siguientes recomendaciones:

a) Articular una estrategia digital para integrar las tecnologías de la información y digitales en el diseño y la aplicación de las políticas sociales y basarla en los principios de inclusividad, igualdad y justicia social y considerar los beneficios, los perjuicios, la aceptabilidad, la viabilidad, el uso de recursos, el impacto ambiental y la equidad de las políticas sociales; llevar a cabo un análisis de los costos y beneficios de la digitalización de las políticas sociales en relación con la eficiencia, la eficacia, la inclusividad y la seguridad y el impacto en el medio ambiente;

b) Asignar una financiación adecuada y recursos suficientes para integrar las tecnologías de la información y digitales en las políticas sociales, incluidas las inversiones en infraestructura digital y la formación del personal;

c) Dar prioridad al diseño centrado en el usuario de herramientas digitales para las políticas sociales en consonancia con las necesidades tanto de los beneficiarios como de los administradores e incorporar diversas perspectivas

⁴⁶ OMS, *Equity within Digital Health Technology within the WHO European Region: A Scoping Review* (Copenhague, 2022).

y conocimientos especializados en todas las fases, desde el diseño hasta la evaluación;

d) Garantizar que las tecnologías de la información y digitales en las políticas sociales no sean discriminatorias y sean inclusivas, con especial atención a la prevención de sesgos subyacentes o desigualdades estructurales, incluso cerciorándose de que los modelos algorítmicos de aprendizaje automático sean imparciales e inclusivos;

e) Eliminar las brechas digitales y promover la inclusión digital fomentando la conectividad digital universal y significativa y abordando los retos de la cobertura, la asequibilidad, la concienciación, la pertinencia y las competencias digitales, haciendo hincapié en conectar a las personas que viven en la pobreza y reducir la brecha digital de género, y también garantizando el diseño inclusivo y universal de las tecnologías de la información y digitales para las políticas sociales y prestando un servicio híbrido complementando el acceso digital a los programas sociales con medios no digitales para asegurar que nadie se quede atrás;

f) Defender el derecho a la intimidad y la protección de los datos estableciendo un marco de gobernanza de datos con directrices claras que esté respaldado por un marco jurídico sólido para la comunicación de datos y ofrecer transparencia en el uso de las tecnologías de la información y digitales informando de forma clara, fácil de entender y accesible a todos los beneficiarios potenciales de los tipos de datos que se utilizan en el proceso decisorio y en la prestación de los servicios;

g) Promover la cooperación y las alianzas internacionales en materia de transformación digital para las políticas sociales, incluso apoyando a los países de ingreso bajo y mediano en la reducción de las brechas digitales, elaborando marcos regulatorios sobre las tecnologías de la información y digitales y reforzando la inversión multilateral en la digitalización de las políticas sociales.