



# Las políticas públicas: por la digitalización



**Trinidad Jiménez\***  
Telefónica

---

*Debemos trabajar todos juntos, en los espacios de diálogo y de cooperación existentes, para diseñar políticas públicas inteligentes, creadoras de valor, que permitan crear un futuro digital, inclusivo y sostenible, centrado en las personas.*

Cuando en el año 1991 los jefes de Estado y de Gobierno de América Latina, España y Portugal se reunieron en Guadalajara (México) para poner en marcha un espacio propio de diálogo y cooperación, es muy probable que ninguno de los presentes hubiera podido anticipar no sólo la propia evolución de las Cumbres treinta años más tarde, sino tampoco los cambios que se han venido produciendo en la región y a nivel internacional.

Han sido años en los que hemos tenido la oportunidad de compartir, debatir y concertar diversos asuntos de enorme relevancia y, especialmente, de diseñar políticas públicas que favorecieran una mayor integración y desarrollo de las diferentes naciones. No ha sido fácil, pero hemos avanzado.

---

\* Trinidad Jiménez es directora de Estrategia Global de Asuntos Públicos de Telefónica. Ex Ministra de Asuntos Exteriores, y de Sanidad y Asuntos Sociales del Gobierno de España.

En cada Cumbre celebrada se han abordado siempre los temas más importantes de su momento, los desafíos y retos que teníamos en común, y aquellas políticas que había que consolidar para avanzar. El **comercio e integración** en la Cumbre de Cartagena en 1994; la **educación** como factor de cohesión iberoamericana en la Cumbre de Bariloche en 1995; la **globalización** y la integración regional en la Cumbre de Oporto en 1998; la **inclusión social y la igualdad** en la Cumbre de Santa Cruz de la Sierra en 2003; las migraciones en la Cumbre de Montevideo en 2006; son algunos ejemplos. Asimismo, el **emprendimiento e innovación** en la Cumbre de Cartagena de Indias en 2016; y finalmente la **Innovación para afrontar la crisis de la COVID-19** en la cumbre de Andorra en el mes de abril pasado.

A lo largo de estos 30 años de Cumbres Iberoamericanas, en el último quinquenio más específicamente, encontramos la imperiosa incorporación de las cuestiones y reflexiones referidas a las **nuevas tecnologías y la transformación digital**, en las que el mundo, los gobiernos y las sociedades, en su conjunto, están inmersos. Desde las distintas reuniones preparatorias, las sesiones de trabajo, las reuniones de Jefes de Estado y hasta en las referencias y estipulaciones en las Declaraciones Finales de las Cumbres, vemos el tratamiento y las recomendaciones de definición y adopción de distintas políticas públicas

para fomentar la digitalización de la región, siendo muy conscientes que la transformación digital marcará el rumbo de crecimiento socioeconómico y el futuro de los países.

Los temas y reflexiones llevados a cabo en las últimas Cumbres reflejaban una tendencia mundial; la digitalización como un fenómeno transversal y habilitador de transformación de todos los sectores económicos y sociales en la región. Con una idea central: la digitalización actúa como una palanca de cambio, de crecimiento y de productividad allí donde se lleva a cabo.

Si tuviéramos que hacer una evaluación de cómo está situada América Latina para hacer frente a los desafíos de la digitalización, una primera aproximación sería muy positiva, pues tiene una población joven, apasionada de la tecnología, concentración en núcleos urbanos (lo que garantiza la conectividad), así como un alto porcentaje de iniciativas laborales ligadas al emprendimiento.

También tiene unas buenas infraestructuras de telecomunicaciones, por encima de la media a nivel internacional, que se ha podido comprobar durante la pandemia de la COVID-19, pues han soportado aumentos del tráfico de internet por encima del 40%. Todo ello nos permite pensar en el potencial de la región para la digitalización, pero eso no significa que no existan debilidades que haya que corregir.

A día de hoy, son más de 200 millones las personas que carecen de acceso a una infraestructura digital básica en la región. Pese a los avances que se han producido en la última década, más de un tercio de los hogares no cuenta con conexión a internet, y en las zonas rurales esta situación empeora claramente, provocando una nueva brecha de desigualdad.

La digitalización actúa como una palanca de cambio, de crecimiento y de productividad allí donde se lleva a cabo.

La pandemia ha acelerado los procesos de digitalización, tanto en el ámbito laboral, el educativo, el comercial, el de salud o el del entretenimiento. Todo esto significa un gran avance y progreso social y cultural, pero también nos ha revelado las grandes desigualdades que conlleva la exclusión en el uso de las tecnologías.

La digitalización es un aliado importante para la transformación estructural de varios sectores de actividad económica. Por ejemplo, en el futuro del trabajo/empleo. La adopción masiva de las herramientas digitales es imprescindible para reducir la informalidad laboral, muy presente en la región y muy vinculada a la exclusión económica, aportando soluciones digitales sencillas, que mejoran las capacidades de gestión, la transparencia y los flujos de pago.

En las sociedades más desarrolladas se ha impuesto el teletrabajo, pero ¿qué porcentaje de trabajadores de América Latina ha podido unirse a esta corriente? No pensemos sólo en el acceso a internet, pensemos en la disponibilidad de dispositivos adecuados, en las habilidades para usarlos, así como en los puestos de trabajo más cualificados y preparados para su desempeño en línea.

Algo similar está ocurriendo con la educación. Aquellos alumnos que no han podido seguir sus clases a distancia se encuentran con una gran desventaja respecto a los que sí lo han hecho. Y podríamos seguir así con todos los aspectos de nuestra vida que, de un modo u otro, han incorporado la digitalización de manera natural y definitiva.

Debemos estar atentos a que la digitalización no incremente las desigualdades, no podemos dejar a nadie atrás y debemos trabajar a futuro para reducir las brechas existentes, creando un modelo de sociedad digital, inclusiva y sostenible.

Incrementar los niveles de conectividad resulta crítico para reducir las brechas entre personas conectadas y no conectadas y, por otra parte, es clave potenciar los usos basados en la digitalización.

Para ello, es necesario incrementar la digitalización de las Administraciones Públicas para fomentar, por una parte,

la modernización del Estado y poner a su disposición herramientas que ayuden a mejorar la gestión pública, garantizar la transparencia de la gestión, y tomar mejores decisiones en beneficio de la sociedad, en beneficio del conjunto de los ciudadanos. Por otro lado, contar con servicios públicos digitales fomentaría el uso de plataformas y aplicaciones digitales entre los administrados.

En Telefónica queremos convertirnos en aliados del proceso de la digitalización en la región, definiendo las bases que permitan construir sociedades digitales, inclusivas y sostenibles. Y así lo proponemos a través de un nuevo Pacto Digital en América Latina basado en 5 pilares fundamentales:

**> Impulsar la digitalización para una sociedad y economía más sostenible.**

**> Abordar las desigualdades invirtiendo en las competencias digitales y adaptando el estado de bienestar.**

**> Construir una conectividad inclusiva y sostenible.**

**> Asegurar una competencia equilibrada.**

**> Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología.**

En definitiva, queremos construir una sociedad más digital, más inclusiva y sostenible siendo nuestro objetivo asegurar que las personas y las sociedades puedan beneficiarse de

los cambios que está generando la digitalización, sin que nadie quede atrás.

Ante estas prioridades, a corto plazo, la región debe centrarse en recuperar la salud macroeconómica, apostando por reformas estructurales ambiciosas, fomentando una mayor inversión en infraestructuras, a través de un marco normativo y regulatorio adecuado, con el fin de, por una parte, atraer las inversiones y, por otra, modernizarse y transformar el modelo productivo, basándose en la digitalización. Así, reforzaría la región en eficiencia, ganando en competitividad, reduciendo la brecha de productividad e impulsando la educación y la formación para contar con una fuerza laboral preparada y competitiva.

Todo lo anterior, y en clave de construcción de nuevas políticas públicas, nos lleva a afirmar que la digitalización de los sectores productivos, de la educación o de la salud, ya no es una opción y que, por tanto, si queremos avanzar y planificar los próximos años de recuperación económica, hemos de trabajar juntos para lograrlo.

La primera necesidad que nos planteamos en este campo es la de una mayor inversión, tanto en infraestructuras, como en formación de habilidades digitales. Inversión que no puede venir sólo del sector privado, sino también de los gobiernos y de los Organismos Financieros Multilaterales.

Es, quizás, el momento más importante para afianzar la colaboración público-privada. Las empresas por sí solas no pueden hacer frente a este desafío, pero sí en colaboración con los gobiernos y otras instituciones. Disponen del conocimiento y la experiencia, tanto como de las infraestructuras y herramientas más avanzadas. Se trataría de diseñar juntos lo que queremos para el futuro de la región.

Y no todo es inversión. Hay una parte muy destacada de la colaboración público-privada que tiene que ver con la estabilidad política, con la previsibilidad y con la confianza. Sin un marco normativo y regulatorio justo, no es posible mantener las inversiones y, en ese sentido, hay un largo camino para recorrer.

En este punto, se hace necesario asumir que la coincidencia en la defensa del interés general nos obliga a comprendernos y entender el nuevo escenario al que nos enfrentamos y en el cual nos movemos. Hemos de adecuar los marcos normativos a la nueva realidad. Tanto como hemos de adaptar el sistema educativo a lo que demanda la sociedad, a las necesidades que nos va marcando el mercado de

trabajo, a los requerimientos de nuevas competencias y capacidades digitales de cada individuo en particular y de las sociedades a nivel colectivo.

Esta es una tarea que puede requerir muchos años, pero no es una opción. Finalmente, nos encontraremos con sociedades y ciudadanos cuyo grado de desarrollo e inclusión esté básicamente relacionado con la mayor o menor adopción de la digitalización en todos los ámbitos de sus vidas. Ahí es donde encontraremos el elemento diferenciador, entre los que están y los que no están conectados. Y ahí es donde hay que hacer la apuesta para reducir la pobreza y acabar con la exclusión.

El reto es importante, pero la oportunidad es única. Trabajemos todos, desde el sector privado, desde el sector público, desde los organismos internacionales y con la sociedad, en los espacios de diálogo y de cooperación existentes, para diseñar políticas públicas inteligentes, creadoras de valor, que permitan crear entre todos un futuro próspero para la región: un futuro digital, inclusivo y sostenible, centrado en las personas y sin dejar a nadie atrás.