

Cerrar la brecha digital: estrategias para una transición digital inclusiva en las metrópolis

Introducción







Las posibilidades que promete ofrecer la transformación digital a las metrópolis son innegables: gobernanza inclusiva, mayor calidad de vida y un reparto de los recursos optimizado. Pero esas promesas pueden quedarse en espejismos si no se extienden a toda la población. Las desigualdades en el acceso a la tecnología y las competencias digitales, unidas a las disparidades entre zonas y las inequidades sociales ya existentes, amenazan con ensanchar las brechas actuales y crear otras.

Las grandes ciudades y las áreas metropolitanas, si identifican los retos y colaboran para desarrollar soluciones creativas, tienen la oportunidad de cerrar la brecha digital y fomentar un futuro más equitativo.

La brecha digital: el principal obstáculo de la transición digital metropolitana

El término “brecha digital” hace referencia a las crecientes diferencias en el acceso y uso de la tecnología. Es el principal impedimento para una transición digital equitativa en las ciudades y las áreas metropolitanas. Dicha brecha es multidimensional y abarca diversos aspectos de la desigualdad:

-  **Acceso material:** falta de dispositivos y de una infraestructura de Internet fiable.
-  **Alfabetización digital:** la capacidad de desenvolverse con soltura con la tecnología, que varía desde las habilidades para resolver problemas básicos hasta las competencias más avanzadas.
-  **Igualdad de oportunidades:** las desigualdades asociadas al género, la raza, las capacidades, el estatus socioeconómico y otros factores, a menudo, se traducen en un acceso desigual a todo el potencial de las oportunidades digitales.
-  **Confianza en la transición digital:** la confianza es necesaria para que las personas se sumen a la transición digital. Los funcionarios públicos y los planes específicos pueden ayudar a cerrar la brecha de la confianza.

Las estrategias de inclusión digital que se centran únicamente en los dos primeros niveles de la brecha digital —por ejemplo, proporcionando dispositivos y formación sobre competencias digitales a la población— han demostrado ser inadecuadas.¹ Los responsables políticos tienen que adoptar un enfoque multidimensional que aborde todas las capas de la brecha y, al mismo tiempo, identificar las desigualdades sociales existentes que perpetúan la brecha. Promoviendo los derechos digitales, aprovechando las tecnologías

digitales y ofreciendo oportunidades en igualdad de condiciones a toda la ciudadanía, los gobiernos locales y metropolitanos pueden desempeñar un papel crucial a la hora de fomentar la **inclusión digital**.

Las consecuencias del aumento de los costes y las disparidades geográficas

Las barreras económicas y las diferencias entre zonas en materia de conectividad a Internet plantean enormes desafíos para el acceso material de las personas a la transición digital. El sector privado ejerce un papel clave en la implementación de políticas de inclusión digital, al proporcionar la infraestructura y los conocimientos digitales necesarios para llegar al gran público. No obstante, su implicación requiere un marco jurídico que facilite una participación activa y colaborativa. Afrontar estos retos y crear un entorno favorable para la implicación del sector privado es fundamental para cerrar la brecha digital y promover un crecimiento inclusivo.

Soluciones de las ciudades para cerrar la brecha del acceso material

Grandes ciudades de todo el mundo, como Londres, Toronto o Bogotá, se están enfrentando al reto de la exclusión digital. La subida de los costes y las diferencias geográficas hacen que a numerosos residentes les resulte difícil acceder a las herramientas esenciales de la era digital.



Londres, como muchas otras ciudades, está sufriendo las profundas consecuencias de una crisis del coste de la vida. Se manifiesta visiblemente en cómo está afectando el incremento de los costes de las conexiones de banda ancha, la conectividad móvil y los dispositivos. **Para hacer frente a estas barreras económicas, Londres ha adoptado tres iniciativas clave:**

- 1. Get Online London**, dirigida a 75.000 personas excluidas digitalmente a lo largo de tres años, emplea un enfoque hiperlocal mediante organizaciones del tercer sector, comunitarias y de voluntarios;²
- 2. London Device Bank** redistribuye dispositivos gratuitamente para su reutilización, prestando atención al impacto social y medioambiental;³
- 3. National Databank** distribuye tarjetas SIM gratuitas para móviles, colaborando con la operadora Virgin Media O2 y utilizando datos donados por grandes compañías de telecomunicaciones.⁴



En **Toronto**, hace tiempo que las limitaciones económicas son un importante escollo para el acceso a Internet: el coste mensual de los servicios de Internet es el principal impedimento para los hogares desfavorecidos. Por ello, muchos ciudadanos solo acceden a Internet a través del móvil.⁵

Toronto implementó la política "ConnectTO", consistente en instalar puntos Wi-Fi públicos y gratuitos siguiendo determinados criterios. Por ejemplo, se instalaron puntos en centros comunitarios y en zonas con tasas de uso elevadas. Esta iniciativa ha proporcionado Wi-Fi gratuito a 3500 dispositivos y 7700 residentes en torres de viviendas de diferentes barrios. Además, se han conectado unos 4000 usuarios al día en centros de ocio comunitarios, y alrededor de 5600 usuarios en el conjunto de puntos de ConnectTO.⁶

Estas iniciativas ilustran lo cruciales que son las soluciones colaborativas y creativas para cerrar las brechas digitales y asegurar un acceso equitativo para toda la ciudadanía.

Las ciudades están cambiando su enfoque de alfabetización digital para lograr un futuro más inclusivo con igualdad de oportunidades

La alfabetización digital se suele considerar la clave para conseguir una sociedad digital verdaderamente inclusiva. Sin embargo, la perspectiva actual sobre la alfabetización digital, concebida en términos de usuarios, dispositivos y contenidos, suele pasar por alto los factores socioeconómicos y la brecha de género digital, entre otros aspectos.

Soluciones de las ciudades para cerrar la brecha de la alfabetización digital y la igualdad de oportunidades



Desde hace décadas, la **Ciudad de Nueva York** colabora con organizaciones locales especializadas para que las políticas digitales sean inclusivas con las comunidades tradicionalmente desfavorecidas. La ciudad ha implementado programas de inclusión digital para ofrecer a los trabajadores inmigrantes de rentas bajas acceso, formación y clases de inglés, para que puedan encontrar un empleo a través de Internet. También ofrece formación en competencias digitales especializadas a personas mayores; la proporción de esta población representada por inmigrantes, personas de color o pertenecientes a comunidades de bajos ingresos es cada vez mayor.⁷ Por otra parte, la ciudad ha **diseñado un plan de estudios de alfabetización digital disponible en diez idiomas.**⁸



En **Bogotá**, una de cada diez mujeres no usa Internet, y en las zonas de menores ingresos, esta cifra asciende a dos de cada diez.⁹ Entre los factores que influyen más habitualmente en la falta de acceso a formación en competencias digitales está la pobreza de tiempo, a causa de las labores de cuidados remuneradas y no remuneradas, y del trabajo formal e informal. Con esto en mente, **Bogotá** implementó la iniciativa “Manzanas del Cuidado”:¹⁰ Se trata de centros de servicios ofrecidos por entidades de los diferentes distritos, ubicadas estratégicamente cerca de lugares de residencia de mujeres cuidadoras. Dentro de cada Manzana del Cuidado, las mujeres pueden acceder de forma libre y gratuita a diversos servicios —incluyendo cursos de formación digital— en horarios flexibles. Mientras usan dichos servicios, los profesionales de cada distrito se ocupan de los niños, ancianos o personas dependientes con discapacidad dentro del mismo edificio. Al mejorar el acceso a las oportunidades y los recursos digitales, y ayudar a las poblaciones vulnerables con iniciativas para mejorar la alfabetización digital, se espera que las Manzanas del Cuidado contribuyan a cerrar esta brecha digital.



Barcelona identificó la necesidad de entender las desigualdades digitales a través de una perspectiva interseccional, reconociendo diferencias de género en las que influyen factores como la edad, los ingresos, la condición de inmigrante y el nivel educativo. En este sentido, el **centro de formación digital** Cibernarium de **Barcelona**, que forma parte de Barcelona Activa (la agencia de desarrollo económico de la ciudad), **tiene planes de ofrecer formación en alfabetización digital a personas desempleadas, impartida por mujeres.**

La confianza es un factor crucial para que las personas quieran unirse a la transición digital

Las brechas digitales no solo tienen que ver con el acceso a la tecnología. La confianza es un factor crucial que determina la disposición de las personas para sumarse a la transición digital. Ahora que las metrópolis están trasladando a Internet servicios esenciales, como procedimientos administrativos, sanitarios y relacionados con prestaciones sociales, los funcionarios públicos están empezando a actuar como agentes clave en estas cuestiones digitales. Si se ganan la confianza de los residentes que carecen de la seguridad o las competencias digitales necesarias para manejar estos sistemas online, pueden cerrar la brecha de la confianza y capacitar a más residentes para que participen en el mundo digital.

Soluciones de las ciudades para cerrar la brecha de la confianza en la transición digital



En la **ciudad de Hospitalet, a las afueras de Barcelona**, se observó que los proyectos de inclusión digital funcionan bien cuando se aprovechan las relaciones ya existentes entre funcionarios públicos, trabajadores sociales, organizadores comunitarios, personas del entorno y residentes locales. **A fin de cubrir las necesidades digitales de las zonas de bajos ingresos, Hospitalet diseñó y aplicó la iniciativa TIC Truck,¹¹ un centro de asistencia itinerante para resolver diversas consultas digitales**, desde cómo usar un smartphone hasta cómo realizar tareas administrativas. El personal está formado por jóvenes locales de entornos semejantes a los de los residentes. Así, este programa favorece los vínculos al mismo tiempo que ofrece una asistencia eficaz.



La desconfianza de las tecnologías digitales está estrechamente ligada a la confianza en quienes llevan a cabo los programas de formación. La ciudad de **Bruselas** también ha reconocido el doble rol que desempeñan los trabajadores sociales a la hora de fomentar la confianza entre los residentes que no quieren realizar tareas administrativas por Internet. Los trabajadores sociales de los centros sociales y comunitarios de la ciudad de Bruselas ayudan a personas vulnerables a salvar la brecha digital, ofreciéndoles formación mediante programas como el proyecto Num@tic,¹² que presta asistencia con cuestiones administrativas digitales para ofrecer un mayor apoyo a quienes lo necesitan. Además, el equipo itinerante del Departamento de Asuntos de la Ciudadanía ayuda a los habitantes que se encuentran en residencias de ancianos y hospitales, y a aquellos con problemas de movilidad, a llevar a cabo tareas como cambiar de domicilio o solicitar un carnet de identidad.

El camino a seguir: recomendaciones para los ayuntamientos



Identificar las barreras de la brecha digital. Desarrollar una estrategia integral para identificar de forma cuantitativa y cualitativa las personas afectadas por la brecha digital, considerando otros factores además de los ingresos, como el género, la discapacidad, la raza, la condición jurídica, el área geográfica, la edad, etc. Usar grupos de debate para ayudar a los administradores de la ciudad a entender los obstáculos que afrontan los residentes, de modo que puedan diseñar políticas que incorporen una perspectiva de género. Este enfoque garantizará que los recursos se asignen de manera eficiente y que se aborden las causas fundamentales de la exclusión digital.

Adaptar las políticas digitales para que sean inclusivas y adecuadas según las necesidades de los residentes.

Los programas de acceso y alfabetización digitales deben tener en cuenta los factores socioeconómicos de la población local. Estos programas se deben desarrollar a partir de una escucha activa y de la perspectiva de los habitantes, con sistemas para compensarlos por sus opiniones. Si queremos que los programas y otros servicios digitales sean accesibles, estos deben cubrir las necesidades de la ciudadanía en materia de accesibilidad y diversidad lingüística, y ser sensibles e inclusivos con los factores culturales de todos los contextos socioeconómicos.

Adoptar un enfoque multisectorial en el diseño y la implementación de las políticas de inclusión digital.

Las políticas digitales se deben diseñar en colaboración con diferentes departamentos municipales e incluir las perspectivas de las organizaciones locales, de gran utilidad. Durante la implementación, los administradores de la ciudad deben hacer que participen los servicios e instituciones que trabajan de cara al público y que contribuyen de manera informal a la inclusión digital, dado que los trabajadores que tratan directamente con la población pueden actuar como agentes clave en las cuestiones digitales.

Apoyar a las organizaciones locales en sus esfuerzos por promover la inclusión digital.

Uno de los principales retos a los que se enfrentan las organizaciones locales es la falta de recursos económicos; es esencial que las entidades colaboradoras locales cuenten con una financiación continua y flexible.

Mitigar los obstáculos económicos del acceso digital.

Las metrópolis pueden implementar políticas para reducir los costes del acceso digital. Iniciativas como proporcionar una infraestructura digital de bajo coste que sea propiedad del ayuntamiento, tarjetas eSIM asequibles y espacios públicos con Wi-Fi gratuito —priorizando lugares como bibliotecas, centros comunitarios y edificios municipales— pueden mejorar las opciones de las que disponen los habitantes para conectarse.

Garantizar la disponibilidad de canales analógicos y asistencia humana para los servicios digitalizados.

Asegurarse de que todos los servicios digitalizados tengan un equivalente analógico que sea fácilmente accesible para el público. Los residentes que usen los servicios digitalizados deben tener acceso a personal de asistencia durante todo el proceso.

Reconocer el acceso a Internet como un derecho humano fundamental.

Promover la voluntad política mediante iniciativas como aprovechar alianzas públicas y privadas para garantizar un acceso universal, y fomentar la colaboración global para hacer hincapié en la importancia del acceso a Internet como derecho humano fundamental.

Se formó un grupo de trabajo específico para explorar la cuestión multidimensional de la exclusión digital en las áreas metropolitanas. Dicha iniciativa colaborativa tenía por objetivo comprender la diversidad de factores que contribuyen a la brecha digital y recomendar soluciones políticas para velar por un acceso equitativo al mundo digital para toda la ciudadanía.

Notas finales



¹ Ebadi, Bushra. (2023). El acceso digital en las ciudades, entendido como algo más que un derecho fundamental: por un enfoque integrado y multidimensional. Digital Future Society. [PDF] Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2023/06/El-acceso-digital-en-las-ciudades-entendido-como-algo-mas-que-un-derecho-fundamental.pdf>

² Helen Milner (2020). Get Online London. London Office of Technology and Innovation. [online] Disponible en: <https://loti.london/get-online-london/>

³ Good Things Foundation (2024). London Device Bank prevents over 2.5 million kg of CO2 emissions by reusing electronics [online] Disponible en: <https://www.goodthingsfoundation.org/what-we-do/news/london-device-bank-prevents-over-2-5-million-kg-of-co2-emissions-by-reusing-electronics/>

⁴ Good Things Foundation (2024). National Databank. [online] Disponible en <https://www.goodthingsfoundation.org/national-databank/>

⁵ Andrey, Sam y Abdelaal, Nour. (2022). Towards a Digital Equity Policy for the City of Toronto. [PDF] Disponible en: <https://www.toronto.ca/legdocs/mmis/2022/ex/bgrd/backgroundfile-224479.pdf>

⁶ ConnectTO Program, Executive Committee Presentation, March 30, 2022. [PDF] Disponible en: <https://www.toronto.ca/legdocs/mmis/2022/ex/bgrd/backgroundfile-223322.pdf>

⁷ Samar Khurshid (2023). Digital Literacy Programming for Older New Yorkers to be Required Under Bill Passed by City Council. Gotham Gazette. [online] Disponible en: <https://www.gothamgazette.com/city/12021-council-digital-literacy-older-new-yorkers>

⁸ Para obtener más información, véase: <https://access.nyc.gov/about/>

⁹ Vásquez Ardila, Juan Manuel (2022). Estos son los proyectos que aportan al cierre de la brecha digital en Bogotá. Bogotá. [online] Disponible en: <https://bogota.gov.co/gobierno-abierto-de-bogota/proyectos-que-aportan-al-cierre-de-la-brecha-digital-en-bogota#:~:text=Seg%C3%BAn%20estudios%20de%20la%20entidad,acceden%20a%20esta%20tecnolog%C3%ADa%20diariamente>

¹⁰ Karen Barrero (2023). Bogotá Care Blocks and gender equity, present at the World Government Summit. BOGOTÁ. [online] Disponible en: <https://bogota.gov.co/en/international/bogota-care-blocks-present-world-government-summit>

¹¹ Generalitat de Catalunya (2023). Se consolida el proyecto TIC-Truck. [online] Disponible en: <https://punttic.gencat.cat/es/article/se-consolida-el-proyecto-tic-truck>

¹² Para obtener más información sobre el proyecto Num@tic, véase: <https://ocmwbxl.brussels/?p=131>