

# Tecnologías y políticas sociales en América Latina

## *Technologies and social policies in Latin America*

Entrevista al Dr. J. Ignacio Criado

Profesor de Ciencia Política y de la Administración del Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales y director de Lab Innovación, Tecnología y Gestión Pública (ITGesPub) Grupo de Investigación de la Universidad Autónoma de Madrid, España

Correo electrónico: [jicriado@gmail.com](mailto:jicriado@gmail.com)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9184-9696>

Entrevistado por Xavier Barragán Martínez<sup>1</sup>

Docente de la Escuela de Gobierno y Administración Pública del Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador

Correo electrónico: [xavier.barragan@iaen.edu.ec](mailto:xavier.barragan@iaen.edu.ec)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2671-6555>



Fotografía: Universidad Autónoma de Madrid (2022).

*Dr. J. Ignacio Criado*

<sup>1</sup> El entrevistador agradece a Fabián Pinto, docente técnico del Instituto de Altos Estudios Nacionales, quien realizó la transcripción de esta entrevista, y a Javier Monroy, editor de *Estado & comunes*, por la edición de los contenidos aquí publicados.

Doctor en Ciencia Política y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid y el Instituto Ortega y Gasset. Investigador asociado del Center for Technology in Government de State University of New York (SUNY at Albany) y docente de la Universidad Autónoma de Madrid, en la que también se desempeña como director de Lab Innovación, Tecnología y Gestión Pública (ITGesPub). Se ha desempeñado como profesor visitante en varias universidades de Australia, Países Bajos, México y Reino Unido, entre ellas, University of Oxford. Posee amplia experiencia sobre el rol de las tecnologías en los gobiernos y las Administraciones públicas, innovación en la gestión pública, inteligencia artificial y gobernanza algorítmica, políticas de gobierno abierto y colaboración interorganizativa. En los últimos años, ha sido autor y editor de las publicaciones tituladas *Inteligencia artificial y ética en la gestión pública* (CLAD, 2021), *Tecnologías de información y comunicación y Administración pública* (Infotec, 2017), *Nuevas tendencias en la gestión pública* (INAP, 2016); miembro editorial de las revistas *Government Information Quarterly*, *International Journal of Public Sector Management*, *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, entre otras.

En la siguiente entrevista, el Dr. J. Ignacio Criado plantea que la consolidación de la digitalización y las tecnologías en las Administraciones públicas, en especial desde el año 2020 a la actualidad, contrasta con la ausencia de estudios que evidencien la manera en la que las TIC influyen en la agenda y elaboración de políticas sociales como la telemedicina y la asistencia a grupos vulnerables. Asimismo, enfatiza en las relaciones desiguales y las brechas digitales que se generan en los trámites administrativos y en la prestación de servicios, así como la importancia del internet y de dispositivos móviles para aquellas personas que por cuestiones geográficas no disponen de una conexión cercana con la gestión pública. Al final de esta entrevista, el doctor Criado plantea algunos puntos de debate sobre la gobernanza algorítmica y la incorporación de las grandes organizaciones privadas en la gestión pública y el procesamiento de datos e información ciudadana.

*A partir de su perfil y liderazgo en el tema que nos convoca, me gustaría saber: ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías y las políticas sociales en América Latina?*

En los últimos años he venido trabajando desde varias perspectivas las implicaciones que existen entre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y los gobiernos y las Administraciones públicas. Sobre la pregunta, en particular, destacaría que se ha generado una expansión relacionada con la digitalización y utilización de tecnologías de la información dentro del sector público en los diferentes países de la región. Sin embargo, su uso en las políticas sociales, muy seguramente, es uno de los ámbitos donde todavía se requiere mayor profundización. Ejemplos concretos como la telemedicina, el desarrollo de actividades ligadas al internet y la asistencia social a personas mayores o vulnerables son temas que se encuentran en un estado incipiente y no hay ejemplos concretos de buenas prácticas hasta el momento en esta materia en la región.

No obstante, desde 2020 hacia acá, ha habido un acelerador en este campo, ya que la experiencia de los confinamientos más estrictos durante la pandemia hizo que diferentes organizaciones se plantearan el uso de las tecnologías como una oportunidad de aproximarse, no solamente a los ciudadanos y a los usuarios de los servicios, sino también, de permitir la colaboración entre los empleados públicos y las organizaciones. Según mi diagnóstico, la implementación de esas tecnologías ha sido desigual y es singular en el espacio de las políticas sociales, ya que no hay una amplia cobertura de las tecnologías en política social. Los Gobiernos no facilitaron de manera oportuna o dieron respuestas lentas y dilatadas a las solicitudes de determinados trámites, de realizar transferencias de rentas económicas o de desarrollar algunas actividades en remoto, por ejemplo, los diagnósticos médicos. Las evidencias apuntan a que, a determinados sectores vulnerables de la sociedad, que son quienes más necesitan de las tecnologías, no se les facilitó los medios para suplir sus demandas.

**La implementación de esas tecnologías ha sido desigual y es singular en el espacio de las políticas sociales, ya que no hay una amplia cobertura de las tecnologías en política social.**

*¿Podría usted profundizar sobre el aprovechamiento de las tecnologías en estos espacios de crisis? ¿Cuál es el impacto de las TIC en contextos de emergencia?*

La pandemia trajo nuevas oportunidades para el aprovechamiento de las tecnologías, pero en esta situación hay relaciones desiguales. Hay avances importantes como, por ejemplo, organizaciones que no tenían una presencia clara en la web o que no permitían el manejo de transacciones o trámites a ciudadanos de manera digital, dieron un salto y se tuvieron que adaptar a los nuevos requerimientos ciudadanos. Entonces, las nuevas interacciones con las personas se dan por medio del internet y un dispositivo móvil, que no todos ni siempre se tiene. En las políticas educativas, por ejemplo, la enseñanza procura hacer uso de herramientas tecnológicas, pero esto supone una oportunidad relevante pero igual de costosa de implementar. Desde hace varios años algunas otras organizaciones venían desarrollando sus procesos de digitalización, especialmente, a nivel directivo.

Existe una conciencia cada vez más generalizada de promover, explorar y profundizar las dinámicas de digitalización e incorporación de la tecnología en sectores donde el contacto directo con las TIC era limitado. En tal sentido, las tecnologías sirven de soporte para aquellos colectivos que no pueden acceder de manera presencial a una cita médica o un trámite con el Estado, o que geográficamente no se encuentra cerca. La gran oportunidad que brindan las tecnologías es, entonces, la expansión de los canales de conexión entre los usuarios y los servicios públicos. Hay que imaginar e implementar nuevas formas de relación con la ciudadanía y establecer nuevos mecanismos de prestación de los servicios públicos y sociales ligadas a la mejora de los trámites administrativos mediante herramientas tecnológicas

*Bajo ese contexto, ¿cómo debería adecuarse la política pública de las tecnologías para aportar en el desarrollo social y económico de esta región?*

Los estudios académicos de los últimos años apuntan a que, si bien la implementación de las TIC se le hace bajo las promesas de innovación de los servicios públicos y la participación ciudadana, la evidencia nos muestra que sigue habiendo determinados colectivos sociales, especialmente, la clase más vulnerable y desfavorecida, a quienes estas facilidades y oportunidades no les llega o no les llega de la misma manera que a otros sectores como la clase media o personas con cierto status educativo o económico. En consecuencia, la lucha y la focalización para disminuir la brecha digital es relevante para la política pública, pero, esta brecha es compleja de reducir.

**La brecha digital se evidencia, por un lado, entre aquellos que cuentan y no cuentan con internet y de quienes disponen o no de un dispositivo para comunicarse.**

La brecha digital se evidencia, por un lado, entre aquellos que cuentan y no cuentan con internet y de quienes disponen o no de un dispositivo para comunicarse. Pero también, se manifiesta en las actividades a las cuales se puede acceder a o no, y en la complejidad para ejecutarlas. Pongo un ejemplo: no es lo mismo leer prensa o enviar un correo electrónico a través de un celular que, estudiar una licenciatura universitaria donde se requiere de internet y una computadora la mayor

parte del tiempo o, realizar transacciones financieras complejas y completas con respaldos documentales en el ámbito de la Administración pública. En este sentido, debemos analizar si el uso de esas tecnologías promueve o no el ejercicio democrático en nuestras sociedades, cuál es la dimensión política que tienen las tecnologías, por sí mismas, y en qué medida generan unos resultados con beneficio para todas y todos.

Yo siempre digo que somos las personas y las organizaciones públicas las que moldeamos la tecnología para lograr unos u otros fines. En ese sentido, estamos en un momento de riesgo y de desafío en nuestras democracias con problemas como la polarización política. De alguna manera, esto pone en cuestión algunos de los principios básicos a través de los cuales funcionaban nuestras democracias, ya que se exacerba y se consolida hacia un entorno donde las plataformas sociales y la digitalización se hacen cada vez más presente y guardan relación con algunos de los cambios que se producen en el espacio público y político.

Esto tiene una relación creciente con la propia privatización del espacio público digital. Las llamadas economías de plataforma o administración de plataformas, como lo denominan algunos, no es otra cosa que la creciente presencia de plataformas privadas en las instituciones públicas. Plataformas como Google, Amazon, Facebook, Apple o Microsoft conllevan un peligro, ya que pueden monopolizar los bancos de datos de información de los ciudadanos.


Concluyo mi respuesta afirmando que nos encontramos ante un desafío en la región y es que nuestras economías no sean capaces de aprovechar las

oportunidades que ofrece la digitalización. La brecha digital que mencionaba ahora también implica que no dispongamos de personas formadas y con las capacidades para obtener y extraer todo el potencial de la tecnología y que las instituciones públicas y el mundo empresarial no sean capaces de apuntar hacia aquellos ámbitos. Debemos ser capaces de identificar los nichos de creación de valor en donde las economías pueden utilizar y explotar de mejor manera a las tecnologías para desarrollar innovaciones, transformaciones y cambios socio-económicos. La inteligencia artificial, la utilización de algoritmos y tecnologías disruptivas van a tener un papel muy importante en este contexto y en nuestras economías.

*Para ir finalizando, hemos transitado del modelo burocrático a la nueva gestión pública, luego hacia la posnueva gestión pública, posteriormente al gobierno electrónico y al gobierno abierto. ¿Qué se viene para las Administraciones públicas de nuestros países en este sentido?*

Agradezco mucho esta pregunta porque es un tema relevante. Si realizamos una geología administrativa se puede pensar que a la Administración pública burocrática le sigue la nueva gestión pública y posteriormente nuevos modelos de gobernanza. Al momento, se habla de modelos post y nueva gestión pública de gobernanza algorítmica, pero, más allá de esto, yo plantearía que hay diferentes paradigmas en la gestión pública que conviven en las Administraciones públicas.

Hay quienes hablan de burocracias algorítmicas, lo cual se fundamenta en una serie de principios ligados a la disponibilidad de los datos, de lo que hacen las personas y de cómo se mueven en las ciudades. Se capta información con las cámaras de videovigilancia en espacios públicos para reconocimiento facial, con los sistemas de escucha inteligente en redes sociales que captan miles o millones de datos no estructurados y que sirven a algunas Administraciones públicas para la toma de decisiones de carácter prospectivo. Es decir, se nos viene una Administración pública con mayor capacidad para conocer acerca de lo que sucede en el entorno y, al mismo tiempo, para procesar mayores volúmenes de datos y de información.

La ejecución de los servicios públicos estaría conviviendo con estos paradigmas de la gestión pública y eso representa un riesgo y un desafío, ya que la oferta de servicios por parte del Estado se encuentra ligada a grandes plataformas y tecnologías que suelen estar en manos de grandes compañías privadas que manejan los datos personales de la ciudadanía. Esto abre un desafío en relación con los derechos de la privacidad y de cómo entender la interacción entre las personas, estas organizaciones y el Estado. En definitiva, mejorar el gobierno de las instituciones públicas es lo que tenemos que hacer todos aquellos que trabajamos dentro o en el ecosistema de lo público. 

**La oferta de servicios por parte del Estado se encuentra ligada a grandes plataformas y tecnologías que suelen estar en manos de grandes compañías privadas que manejan los datos personales de la ciudadanía.**

