

# Un estado con inclusión digital



[Ing. Enrique Cossich](#)

[Director Ejecutivo de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico](#)

No debe bastarle al gobierno poner a disposición de la población los servicios digitales. No agrega valor a la interacción entre el ciudadano y el funcionario si no son utilizados.

Para ello es necesario reforzar las capacidades de las personas para acceder y utilizar dichos servicios.

Por lo primero que hay que comenzar es por la [promoción de la inclusión digital](#). La exclusión digital es resultado de diversos factores o la combinación de ellos, el primero a considerar es el económico: las comunidades pueden tener sistemas de conectividad pero el costo de acceso es tal que resulta prohibitivo para segmentos de ciudadanos, especialmente aquellos viviendo en condiciones de pobreza o extrema pobreza.

El siguiente factor es la escolaridad: los bajos niveles de educación de las personas provocan desconocimiento de los avances tecnológicos y los medios asociados a los mismos o los encuentren complicados de usar y por ella optan por continuar usando la modalidad presencial y así mantener un alto costo de gestión ante la [administración pública](#).

La exclusión digital también se da por factores de localización geográfica: existen ciertas áreas en las cuales los proveedores comerciales de conectividad no encuentran incentivo en

desarrollarla debido a sus elevados costos, condiciones geográficas o simplemente sus análisis de costo beneficio les indica que los favorecidos no generarán los siguientes ingresos a la compañía que justifique las inversiones.

Finalmente hay que tomar en cuenta el factor edad. Un número considerable de personas de las nuevas generaciones nacen en un **ambiente digital amigable** al cual se adaptan rápidamente, lo que no sucede con las generaciones de sus padres o abuelos.

Es por ello que el gobierno debe ser creativo en el sentido que todos los servicios digitales diseñados para ser utilizado por personas de edad elevada deben ser lo suficientemente sencillos para que no representen una barrera.

Ese concepto es igualmente importante para jóvenes de baja escolaridad, los cuales tendrán desventajas comparados con aquellos quienes alcanzaron un grado de escolaridad suficientemente elevado que les permite comprender y hacer uso de las tecnologías para mejorar sus gestiones con el gobierno.