

Hacia una nueva ciudadanía: una ciudadanía digital

Marcelo Jaramillo V.

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Quito, Ecuador

marcelo.jaramillo1@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-5337-4072>

Artículo de opinión

Licencia Creative Commons



Nos encontramos en un momento de transición civilizatoria. Las tecnologías emergentes, en particular la inteligencia artificial (IA), están modificando nuestras formas de vivir, de comunicarnos y de ejercer la ciudadanía. En este contexto, la administración pública no puede permanecer ajena a estos cambios. Por el contrario, se vuelve un espacio clave de interrogación: ¿cómo incorporar estas tecnologías sin perder de vista los principios fundamentales del Estado de derecho? ¿De qué manera la IA puede fortalecer, y no debilitar, los derechos, las garantías y la institucionalidad democrática?

En las últimas dos décadas hemos presenciado una transformación silenciosa pero radical: la digitalización de expedientes, la automatización de trámites, la creación de plataformas electrónicas y el uso de algoritmos para mejorar la gestión pública. Estas innovaciones, si bien necesarias, no son neutras. Su impacto en la relación entre Estado y ciudadanía depende de los marcos normativos, éticos y políticos en los que se inscriben.

En nuestras sociedades latinoamericanas, esta transición ocurre en un escenario de desigualdad estructural, fragilidad institucional y brechas digitales persistentes. A pesar del potencial democratizador que encierra la IA, mayor acceso a servicios, eficiencia en la gestión, personalización de respuestas, existen riesgos reales: la deshumanización del servicio público, la exclusión de sectores vulnerables por falta de acceso digital, la opacidad algorítmica e incluso la captura de estas herramientas por intereses particulares.

No cabe duda de que la IA puede contribuir positivamente en la administración del Estado: permite reducir errores humanos, optimizar recursos, acelerar procesos y facilitar el análisis de datos complejos. Sin embargo, estas virtudes deben estar al servicio de un proyecto democrático y no de una lógica meramente tecnocrática. La automatización no puede sustituir el juicio humano ni el diálogo entre instituciones y ciudadanía. Un trámite rápido, pero ciego a la realidad social, corre el riesgo de profundizar la desconexión entre el Estado y las personas.

Es indispensable avanzar hacia una regulación específica de la IA en el ámbito público. No se trata de frenar la innovación, sino de garantizar que su uso sea responsable, transparente y orientado al bien común. Una ley de IA debería establecer principios claros sobre su utilización en procesos administrativos, particularmente en áreas sensibles como la contratación pública, el control de riesgos, la atención a usuarios o la asignación de recursos. Esta normativa debe priorizar el enfoque de derechos, asegurar mecanismos de rendición de cuentas y proteger los vínculos entre Estado y ciudadanía.

Propongo pensar este desafío desde una perspectiva que podríamos llamar la ciudadanización de la IA: colocar a las personas, y no a la tecnología, en el centro de las decisiones públicas. Esto implica diseñar herramientas tecnológicas que se adapten a las realidades de las poblaciones diversas del país, y no al revés. La tecnología debe ser un puente, no una barrera.

En América Latina, la implementación de IA en contextos de pobreza y exclusión no puede limitarse a la modernización administrativa. Debe formar parte de una estrategia integral de equidad social. Como lo señala la CEPAL, más de 200 millones de personas en la región vivían en situación de pobreza en 2022. Ante esa realidad, la IA puede ser una aliada en la detección de necesidades sociales, en la distribución más justa de los recursos, en la lucha contra la corrupción. Pero si se aplica sin sensibilidad social, puede reforzar lógicas de exclusión, invisibilizar a los sectores sin conectividad o reproducir sesgos ya presentes en los datos.

Además del marco legal, se necesita una política pública que garantice el acceso universal y equitativo a los servicios digitales. Esto implica fortalecer la infraestructura tecnológica en zonas rurales y periféricas, capacitar a la ciudadanía en el uso de plataformas y, sobre todo, fomentar una cultura digital crítica. No basta con conectarse: hay que saber para qué, cómo y con qué consecuencias. La alfabetización digital no es solo técnica; también es política y ética.

En este sendero, la educación pública y la educación superior desempeñan un papel insustituible. Formar a los futuros servidores públicos para interactuar con tecnologías emergentes exige mucho más que habilidades operativas. Requiere una comprensión profunda del sentido del servicio público, del rol del Estado como garante de derechos y del marco ético y constitucional que debe guiar toda innovación institucional. Las universidades,

particularmente las públicas, deben liderar procesos de formación crítica, interdisciplinaria y situada. Deben investigar los impactos reales de la IA en la gestión pública, evaluar sus limitaciones y proponer alternativas justas y sostenibles.

Desde la educación general, es necesario preparar a las nuevas generaciones para convivir con tecnologías que ya son parte de su cotidianidad. La familiarización con herramientas digitales debe ir de la mano con la construcción de ciudadanía, el fortalecimiento del pensamiento crítico y la promoción de valores democráticos. Solo así se podrá construir una sociedad capaz de dialogar con la tecnología, sin someterse a ella.

La IA no es un fin en sí mismo. Es un instrumento. Y como todo instrumento, puede servir a múltiples propósitos. El reto de nuestras sociedades es definir para qué queremos usarla, a quién debe beneficiar y bajo qué condiciones éticas. En el caso del Estado, su función no puede desligarse del principio de justicia social. Incorporar IA en la administración pública debe traducirse en una mejora efectiva del bienestar ciudadano, especialmente de quienes históricamente han sido excluidos del desarrollo.

Sin duda, estamos ante una oportunidad histórica para rediseñar la gestión pública con base en principios renovados de eficiencia, equidad y participación. Pero para ello, la tecnología debe ser acompañada de reflexión crítica, de voluntad política y de compromiso ético. Solo así la IA podrá integrarse a un proyecto democrático que coloque a las personas, sus derechos y su dignidad en el centro de las decisiones públicas.