



13ª Cumbre del FMMD, 18 – 26 de enero de 2021

Documento de referencia para la mesa redonda (diciembre de 2020)

**Mesa redonda del FMMD 3 (RT3):
Aprovechar las nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes**

**Copresidentes de la mesa redonda:
República de Filipinas
República de Kenya**

**Responsable temático:
Gibril Faal**

Documento de referencia para la mesa redonda

Mesa redonda del FMMD 3 (RT3): Aprovechar las nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes

Sumario

1.	Introducción	2
2.	Panorama de las tendencias tecnológicas pertinentes	3
2.1	<i>Smartphones</i> y acceso a Internet	3
2.2	Servicios especializados a través de aplicaciones	3
2.3	Interoperabilidad del <i>front-end</i>	3
3.	Empoderar a los migrantes mediante el aprovechamiento de la tecnología	4
3.1	Políticas y prácticas en favor del empoderamiento	4
3.2	E-gobierno y naciones digitales	4
3.3	Acciones para empoderar a los migrantes	5
3.4	Prestación de servicios eficaz y equitativa	5
3.5	Medios de vida posibilitados por la tecnología digital	5
4.	Mejorar la eficacia de las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración	6
4.1	Tipología de las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración	6
4.2	Tecnología para la gestión de la migración	7
4.3	Procesamiento de la migración mediante la tecnología	7
4.4	Medios sociales y plataformas especializadas	7
4.5	Enlaces, portales y comparadores	8
4.6	Uso polivalente de las plataformas	8
4.7	Lecciones sobre la migración, la tecnología y la COVID-19	8
5.	Fomento del uso de nuevas tecnologías a través de alianzas entre múltiples interesados	10
5.1	Alianzas entre múltiples interesados	10
5.2	Interoperabilidad y mediación	11
5.3	Principios y normas internacionales	11
6.	Proteger a los migrantes de los aspectos negativos de las nuevas tecnologías	12
6.1	Privacidad, reglamentaciones y cumplimiento	12
6.2	Transparencia y sesgo tecnológico	12
6.3	«Fact-checking» y «fake-checking»	12
6.4	Opciones, alternativas y la brecha digital	13
7.	Empoderar a los migrantes con la reducción del costo de la migración	13
7.1	Tasas de visados y permisos	13
7.2	Asunción de costos y tarifas justas	13
7.3	Supervisión y promoción de acuerdos	13
7.4	Comparación y calificación de costos y servicios	14
7.5	Servicios vinculados o complementarios	14
8.	Mejorar el acceso de los migrantes a los servicios sociales	14
8.1	La tecnología como derecho social	15
8.2	Infraestructura e innovación para la accesibilidad y la asequibilidad	15
8.3	Redes de amistad e integración	16
8.4	La trata de seres humanos y la esclavitud moderna	16
8.5	Acceso a la telejusticia	16
8.6	Acceso a la telemedicina	16
Apéndice I:	Preguntas guía para los Estados miembros y las partes interesadas	18
Apéndice II:	Ejemplos de plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración	19

1. Introducción

En mayo de 2020, en el marco de la preparación del Proceso Consultivo Regional (PCR) del FMMD, se publicó un documento temático para servir de guía a los debates sobre el tema «Aprovechar las nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes». El tema se debatió durante sesiones de trabajo en dos de las reuniones del PCR, a saber, la sesión del Proceso de Bali, el 29 de junio de 2020, y la sesión del Diálogo de Abu Dabi, el 9 de julio de 2020. Hubo 92 participantes en representación de 60 entidades, de las cuales 22 eran gobiernos y las 38 restantes organizaciones internacionales, municipios, redes de negocios y organizaciones de la sociedad civil (OSC) que comprenden organizaciones de migrantes, representantes de los trabajadores e instituciones de investigación. De los 92 participantes, 27 efectuaron intervenciones verbales, y de estos, 13 eran funcionarios gubernamentales¹. Los debates se centraron en las cinco cuestiones principales que se incluyeron en el documento temático, a saber:

- Ejemplos de plataformas tecnológicas relacionadas con la migración
- Cómo optimizar el intercambio y el procesamiento de datos
- Cómo mejorar la confianza, la accesibilidad y el uso
- Cómo reducir los costos de contratación y envío de remesas
- Cómo mejorar el acceso a los servicios de bienestar social.

El presente documento de referencia para la mesa redonda emana del informe de las reuniones del PCR publicado en agosto de 2020. El documento se inspiró de los debates consultivos que tuvieron lugar durante de la reunión temática del Grupo de expertos profesionales del 18 de septiembre de 2020 y durante la reunión de la mesa redonda del 1º de octubre de 2020, celebrada bajo la dirección y la batuta de Filipinas y Kenya en su calidad de copresidentes de la mesa redonda temática del FMMD. En estas sesiones hubo 35 participantes de ocho Estados miembros, los tres mecanismos del FMMD y tres organizaciones observadoras². Se presentaron asimismo ocho escritos³, que se completaron con documentos de síntesis, investigación documental y análisis.

Este documento tiene como objetivo principal poner de relieve los hechos y las tendencias acerca de las políticas y las prácticas relativas al tema titulado «aprovechar las nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes», y definir las lagunas, las prioridades, las opciones en materia de políticas y las oportunidades de puesta en práctica. Este análisis debería ayudar a los Estados miembros y a otras partes interesadas a centrar sus debates y aportaciones durante la cumbre en los aspectos prácticos del aprovechamiento, la ampliación y la mejora de unas nuevas tecnologías en constante evolución para empoderar a migrantes de distintos grupos de género y edad, que proceden de diversos entornos y circunstancias socioeconómicos diversos. La utilización de la tecnología para empoderar a los migrantes puede aplicarse a los países de origen, tránsito y destino, y los Estados miembros pueden elaborar programas que cubran todos los patrones de la migración a lo largo de todas las etapas en el continuo de la movilidad.

¹ Proceso de Bali: 51 participantes, 33 entidades, de las cuales 9 eran gobiernos; 15 intervenciones verbales, de las cuales 5 efectuadas por funcionarios gubernamentales.

Diálogo de Abu Dabi: 41 participantes, 27 entidades, de las cuales 13 era gobiernos; 12 intervenciones verbales, de las cuales 8 efectuadas por funcionarios gubernamentales.

² Asistieron a ambas reuniones: 21 delegados de 8 Estados miembros, 8 representantes de los 3 mecanismos del FMMD, y 6 representantes de 3 organizaciones observadoras.

³ Se recibieron documentos temáticos de los gobiernos de Filipinas y Suiza, y del Mecanismo Empresarial del FMMD; se recibieron comentarios escritos del Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA), de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (División de Gestión de Inmigración y Fronteras y División de Migración y Salud), del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

2. Panorama de las tendencias tecnológicas pertinentes

Vivimos, en gran medida, en la era de la información. A efectos del presente documento, los debates sobre las nuevas tecnologías se refieren sobre todo a la tecnología de la información y la comunicación (TIC). En lo que respecta la esfera de la gestión de la migración, a continuación se resaltan y examinan varias megatendencias pertinentes.

2.1 Smartphones y acceso a Internet

En lo que respecta a la gestión de la migración y de otros sectores, dos realidades industriales fundamentales se han convertido en factores definitorios, a saber, la ubicuidad, preponderancia y normalización en todo el mundo de los *smartphones* o teléfonos inteligentes y la comunicación por Internet. Las hondas repercusiones de ambos los han convertido en bienes de interés público. Muchas personas tienen acceso a ellos, y es probable que en un futuro próximo la comunidad mundial los reconozca ampliamente como parte integrante de la cartera de los derechos humanos fundamentales. En Filipinas, por ejemplo, 73 millones de ciudadanos, es decir, el 67% de la población total, son usuarios de Internet y de los medios sociales, de los cuales 70,45 millones acceden a Internet a través de teléfonos móviles o celulares⁴. La falta de acceso a teléfonos móviles y a Internet socava la calidad de la mayoría, si no de todas, las medidas a favor del bienestar socioeconómico y los derechos humanos.

2.2 Servicios especializados a través de aplicaciones

A medida que prosigue la mejora constante de los sectores de la telefonía móvil y de Internet, las innovaciones y los nuevos avances tecnológicos en diversos sectores parecen centrarse en la forma de utilizar estos dos megafacilitadores para mejorar los servicios generales, especializados y personalizados. Es probable que, a la hora de aprovechar las nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes, los gobiernos y otras partes interesadas consigan un efecto máximo si centran su atención en aplicaciones, programas informáticos, productos y servicios de facilitación y solución de problemas, así como en una conectividad y una accesibilidad adecuadas, en la seguridad de los datos y en la infraestructura de almacenamiento de la información.

2.3 Interoperabilidad del *front-end*

Otra importante tendencia de las TIC es la interoperabilidad del *front-end*, mediante la cual el dispositivo móvil de una persona puede comunicarse con la infraestructura de organismos y empresas. Por ejemplo, un código de respuesta rápida (QR) en el teléfono móvil de una persona puede utilizarse para acceder a datos seguros en la base de datos y el sistema informático de un organismo.

Para crear y gestionar productos y servicios que sean beneficiosos para los migrantes y las partes interesadas que operan en el ámbito de la migración, los avances deben centrarse en las innovaciones de *back-end*, como la seguridad y la infraestructura de almacenamiento (en servidores y en la nube), y en la programación y el diseño a medida de *software* y aplicaciones. El sector se ha ocupado en gran medida de la infraestructura *front-end*, de modo que los productos comercializados comunican por lo general entre sí mediante diversas tecnologías estandarizadas de conectividad entre dispositivos. Sin embargo, se necesitan protocolos internacionales y acuerdos multilaterales para comprobar y prevenir prácticas monopolísticas y predatorias del sector, al tiempo que se aspira a la interoperabilidad universal del *front-end*.

⁴ Digital 2020: The Philippines, 18 de febrero de 2020 (en inglés): <https://datareportal.com/reports/digital-2020-philippines>

3. Empoderar a los migrantes mediante el aprovechamiento de la tecnología

El Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular (Pacto mundial para la migración) determinó ámbitos específicos en los que el uso de la tecnología y la digitalización pueden mejorar el bienestar de los migrantes. Entre ellos cabe mencionar: proporcionar documentos de identidad y consulares (Obj. 4 [20a y 20c]); el intercambio de datos biométricos (Obj. 4 [20b]); la gestión de las fronteras (Obj. 11 [27b]); los procedimientos de solicitud (Obj. 12 [28a]); el acceso a líneas telefónicas de ayuda y bases de datos (Obj. 14 [30e]); el reconocimiento de las aptitudes (Obj. 18 [34d]); la aportación financiera o filantrópica (Obj. 19 [35f]); y las remesas, los pagos mediante dispositivos móviles y la banca electrónica (Obj. 20 [36e]). El propósito de estas disposiciones es mejorar la gestión eficiente de la migración y la participación en el desarrollo, y proteger al mismo tiempo el derecho a la privacidad de los migrantes⁵.

Durante el proceso consultivo del FMMD, los gobiernos y otras partes interesadas reconocieron que la tecnología es un tema intersectorial, pertinente para distintos aspectos de la gestión de la migración y el empoderamiento de los migrantes. Aunque las posibilidades de utilizar la tecnología para el empoderamiento son muchas, es preciso considerar y abordar una serie de factores a fin de que lo posible se convierta en realidad.

3.1 Políticas y prácticas en favor del empoderamiento

En la práctica, la tecnología no es algo neutral ni necesariamente siempre bueno. Puede ser un arma de doble filo, y se presta a ser utilizada para hacer el bien o el mal en lo que respecta a los migrantes. Como tal, debe considerarse como un instrumento más que como una panacea, y ser utilizado con lucidez, con una finalidad positiva y con los necesarios controles y contrapesos por parte de las diversas partes interesadas.

Las plataformas tecnológicas que están relacionadas con la migración suelen crearse con el fin de ampliar y mejorar los servicios que se prestan a los migrantes. Esto por sí mismo puede empoderar a los migrantes, aunque no sea necesariamente el objetivo fundamental y fundacional de la plataforma. Dada la naturaleza de doble filo de la tecnología, los gobiernos deberían comprometerse expresamente en favor del principio de empoderamiento de los migrantes por tratarse de una virtud en sí misma, aceptada como beneficiosa para todos los interesados, en consonancia con los marcos mundiales y regionales convenidos. El concepto de aprovechar la tecnología para empoderar a los migrantes se basa en el hecho de instaurar políticas y prácticas que amplían y mejoran los beneficios reales y potenciales, al tiempo que eliminan y atenúan el carácter en constante evolución de los factores negativos concomitantes.

3.2 E-gobierno y naciones digitales

La mayoría de los gobiernos se han comprometido a recurrir a la tecnología para los servicios relacionados con la migración. Ese compromiso está arraigado en estrategias y políticas nacionales en un contexto más amplio de creación de capacidades de e-gobierno (gobierno electrónico) y de nación digital. Muchos gobiernos ya gestionan plataformas tecnológicas relacionadas con la migración, aunque los niveles de éxito operativo varían enormemente.

En vista del carácter desigual de los servicios tecnológicos relacionados con la migración, se requieren mecanismos y procesos para evaluar las mejores prácticas de digitalización de la gestión de la migración. De esta manera se permitirá, entre otras cosas, aumentar el conocimiento y la comprensión, destacar las ventajas y los inconvenientes y determinar los países y los operadores del sector privado que son ejemplares en este sector. Este proceso puede propiciar la creación de alianzas en materia de infraestructura y ecosistemas de e-gobierno y nación digital, que abarquen servicios y funciones como: la inmigración, la gestión de las identidades

⁵ Véase el documento final del Pacto mundial para la migración: https://refugeemigrants.un.org/sites/default/files/180711_final_draft_0.pdf (en inglés) o <https://undocs.org/es/A/CONF.231/3> (en español)

y de las fronteras, la contratación y gestión de la mano de obra migrante, las remesas y la inclusión financiera, y otras formas de participación en el desarrollo.

3.3 Acciones para empoderar a los migrantes

Las nuevas tecnologías tienen la capacidad innata de empoderar a los migrantes de diversas maneras. En consonancia con los marcos mundiales actuales en materia de migración, derechos humanos y desarrollo, se puede aprovechar la tecnología para favorecer acciones de empoderamiento de los migrantes que se centran en:

- optimizar el intercambio y procesamiento de información y de datos;
- mejorar la confianza, la accesibilidad y la utilización de las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración;
- reducir el costo de los procedimientos de contratación de los migrantes, inmigración, visado y permiso;
- reducir el costo de las remesas y aumentar la inclusión financiera;
- aportar innovaciones para mejorar los medios de vida de los migrantes;
- mejorar el acceso de los migrantes a los servicios de bienestar social;
- proteger y apoyar a los migrantes indocumentados y vulnerables.

Las categorías anteriores pueden servir de guía para los Estados, los asociados y otras partes interesadas que planeen establecer plataformas y servicios tecnológicos para hacer participar y empoderar a los migrantes y las diásporas. Como parte de las actividades del Mecanismo Empresarial del FMMD, en 2020 se lanzó el «Migration Challenge» a escala mundial, una alianza entre la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y Seedstars, que cuenta con el respaldo del gobierno de Suiza. El «Challenge», como competición tecnológica y empresarial, apoya a las *startups* que proponen servicios tecnológicos y modelos de negocio innovadores relacionados con la migración.

3.4 Prestación de servicios eficaz y equitativa

En el marco de los programas de e-gobierno y de nación digital, muchos gobiernos consideran que las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración son una manera de mejorar la gestión general de la migración y de ampliar los servicios públicos a sus ciudadanos en el extranjero, en particular al reforzar la asistencia consular.

Dos elementos parecen ser fundamentales para inspirar una confianza suficiente a los migrantes para que utilicen estas instalaciones tecnológicas. En primer lugar, deben prestar sus servicios de un modo operativo eficaz y eficiente que los usuarios existentes o potenciales consideren útil y beneficioso. En segundo lugar, los servicios deben prestarse de manera claramente justa y equitativa, desde la perspectiva de los diversos usuarios que proceden de diferentes entornos socioeconómicos. A partir de esa premisa, las plataformas atienden las necesidades y las demandas, al tiempo que anticipan y responden a las expectativas de los migrantes.

3.5 Medios de vida posibilitados por la tecnología digital

La tecnología digital puede contribuir a crear nuevas opciones de medios de vida y nuevas oportunidades. Facilita la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios, a la vez que proporciona un espacio de mercado y acceso a los mercados. Este gran potencial está al alcance de aquellas personas que tengan las aptitudes y competencias necesarias, y un acceso a la tecnología pertinente, entre ellas los migrantes y sus comunidades. En algunos casos, la tecnología actúa como un elemento igualador, dando oportunidades de éxito más equitativas a personas de entornos desfavorecidos, entre ellos los migrantes, y especialmente las mujeres y los jóvenes. En el contexto de la pandemia de COVID-19, los medios de vida posibilitados por la

tecnología digital presentan un gran potencial para colmar la brecha entre las necesidades renovadas del mercado laboral y las aptitudes y los conocimientos especializados de trabajadores migrantes que han perdido su empleo o han sufrido una importante disminución de sus ingresos, en especial aquellos que trabajan en la economía no estructurada.

El PNUD promueve medios de vida posibilitados por la tecnología digital para las poblaciones afectadas por crisis, prestando especial atención a los jóvenes, las mujeres y los migrantes, en particular aquellos desplazados por la fuerza. El informe «*Migrant Union: Digital Livelihoods for People on the Move*»⁶ (Migrant Union: Medios de vida digitales para personas en movimiento) explora el vínculo entre el carácter evolutivo del trabajo, debido sobre todo a la digitalización, y las oportunidades de contar con medios de vida de las personas desplazadas por la fuerza. Los proyectos sobre el terreno incluyen el apoyo del PNUD a los refugiados sirios en Turquía y a los desplazados en Bangladesh mediante la introducción e integración de los productos y servicios de estos en plataformas tecnológicas sólidamente establecidas dedicadas a las adquisiciones, que están gestionadas por organismos públicos y organizaciones privadas.

El trabajo es algo esencial para la migración, y la tecnología permite diversas formas de creación de empleo relacionadas con la migración. De los 258 millones de migrantes en 2017, 164 millones, es decir, el 64 por ciento, eran trabajadores migrantes⁷. En 2016, McKinsey & Co informó que los migrantes contribuían de forma desproporcionada a la creación de empleo a través de la constitución de empresas tanto grandes como pequeñas⁸. Los migrantes no solo buscan empleo sino que también lo crean. La tecnología permite y fomenta la innovación y el espíritu empresarial del migrante, lo que genera nuevos empleos en los países de residencia y en la cadena de valor a escala mundial. Se crean empleos y se mejoran los medios de vida de manera directa e indirecta a través de las inversiones relacionadas con la tecnología efectuadas por los migrantes y la diáspora, el comercio electrónico y el comercio internacional.

4. Mejorar la eficacia de las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración

Tras examinar los diferentes tipos de plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración que gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil explotan en diferentes partes del mundo, es posible establecer características y rasgos comunes. Comprender la estructura y el funcionamiento de las instalaciones tecnológicas existentes puede servir para diseñar mejoras que amplíen y potencien los efectos positivos para los migrantes.

4.1 Tipología de las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración

Las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración prestan asistencia y apoyo a los migrantes, ya sean actuales o futuros, mediante procesos de migración, empleo, envío y recepción de remesas, gestión de las prestaciones sociales y de los derechos adquiridos, y acceso a los servicios sociales. Esas plataformas difieren en cuanto a su interactividad y pueden clasificarse según los principales tipos que se indican a continuación. (Las plataformas con una baja interactividad son corrientes; las plataformas de servicios sociales individualizados son menos frecuentes).

- Plataformas no interactivas de información y sensibilización;
- Plataformas de intercambio, diálogo y asesoramiento;
- Plataformas para el procesamiento de solicitudes y de documentos;

⁶ Véase el informe (en inglés): <https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/poverty-reduction/the-migrant-union-.html>

⁷ Estimaciones mundiales de la OIT sobre los trabajadores y las trabajadoras migrantes – Resultados y metodología (en inglés); https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_652001.pdf

⁸ Informe 2016 de McKinsey Global Institute titulado *People on the Move: Global Migration's Impact and Opportunity* (en inglés) <https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Industries/Public%20and%20Social%20Sector/Our%20Insights/Global%20migrations%20impact%20and%20opportunity/MGI-People-on-the-Move-Full-report.pdf>

- Plataformas de puesta en relación y de prestación de servicios especializados;
- Plataformas de servicios sociales individualizados.

4.2 Tecnología para la gestión de la migración

El continuo migratorio que consiste en la preparación previa a la salida, el viaje, la vida y el trabajo en el extranjero, la movilización de la diáspora, la migración circular y el retorno definitivo, implica una serie de procesos burocráticos, administrativos y operativos. Estas tareas estandarizadas y repetitivas se prestan a un procesamiento automatizado, en particular mediante interacciones de las máquinas a través de *chatbots*, asistentes virtuales o programas informáticos conexos, capaces de proporcionar información y conversar mediante la voz y/o a través del teclado en diferentes idiomas. El aprendizaje automático (*machine learning*), la inteligencia artificial y otros avances tecnológicos han facilitado la verificación y validación automatizada de identidades y documentos.

Sin embargo, es necesario establecer consideraciones y salvaguardias en materia de protección de datos para evitar la dependencia ciega a soluciones automatizadas y a la toma de decisiones por máquinas. Para proteger la integridad de los procedimientos y procesos de inmigración, así como los derechos y prerrogativas de los migrantes, los procesos automatizados y normalizados deben poder ser moderados de forma activa por funcionarios y profesionales competentes.

4.3 Procesamiento de la migración mediante la tecnología

Los estudios de casos en todo el mundo indican que los principales procesos en el ámbito de la migración pueden experimentar cambios transformadores y mejoras mediante el uso de la tecnología. Estos procesos cubren, entre otras cosas, los siguientes puntos:

- solicitudes, emisiones y prórrogas de visados y permisos;
- contratación de trabajadores, entrevistas, selección, formación inicial en la empresa y formación continua;
- billetería, facturación, acreditaciones de seguridad y embarque para viajes aéreos e internacionales;
- salarios, remesas y servicios financieros transfronterizos.

Las bases de datos de migrantes también pueden contribuir a mejorar los sistemas de gestión de la migración de manera que satisfagan los requisitos normativos nacionales sin imponer a los migrantes limitaciones onerosas, intrusivas e injustas. Los empleadores pueden compartir y actualizar los datos de los trabajadores migrantes con las autoridades nacionales, sin necesidad de estar en posesión de los documentos de los migrantes, lo cual es una práctica que infringe los derechos de los migrantes y los derechos laborales.

4.4 Medios sociales y plataformas especializadas

Los gobiernos y otros operadores utilizan plataformas de medios sociales existentes que tienen un alcance mundial, como Facebook, Instagram, Snapchat, Telegram, Tiktok, Twitter y WhatsApp, para llegar a un gran número de sus migrantes y su diáspora. Es probable que esta forma de comunicación continúe, debido sencillamente a su conveniencia, su costo relativamente bajo y su amplio alcance. Estas plataformas son eficaces para el intercambio de información, reuniones, seminarios y sesiones de asesoramiento *de uno a muchos*. Sin embargo, se reconoce que se necesitan plataformas especializadas y personalizadas para atender las necesidades específicas y especializadas de las diferentes categorías de migrantes, teniendo en cuenta el idioma, el grupo de edad, el género, el entorno socioeconómico, el carácter técnico de las consultas de los migrantes y la confidencialidad y privacidad que estos requieren.

4.5 Enlaces, portales y comparadores

Cualquiera que sea la entidad que gestione un servicio tecnológico relacionado con la migración, o el principal objetivo operativo del servicio, se puede optimizar el intercambio de datos añadiendo funcionalidades y enlaces para que la plataforma o el servicio actúe como -portal o punto de entrada, que permita acceder a otra información pertinente y útil.

Las plataformas más elaboradas o con enlaces también pueden servir de ventanillas únicas que ofrezcan una cartera de servicios esenciales y proporcionen un acceso fácil a una gran variedad de servicios relacionados con la migración que prestan otros gobiernos, organismos, empresas, organizaciones de la sociedad civil y otros proveedores. También pueden proporcionar listas y funcionalidades de comparación para servicios pertinentes de terceros, como agencias de contratación ética, agencias de viaje y de transporte y operadores de envío de fondos.

4.6 Uso polivalente de las plataformas

Además del intercambio de información y la prestación de servicios, las plataformas tecnológicas relacionadas con la migración pueden satisfacer múltiples fines complementarios, en particular servir de:

- comunidades de migrantes interactivas en línea para favorecer el aprendizaje y la asistencia mutuos;
- foros sobre la juventud, el género, profesionales o temáticos;
- centro de encuestas para usuarios, de investigación y de valoración de servicios relacionados con la migración;
- foro de investigación y consultas sobre políticas y prácticas;
- depósito de información pertinente, presentada en diferentes idiomas y en múltiples formatos, incluidos textos, audios y visuales.

4.7 Lecciones sobre la migración, la tecnología y la COVID-19

La pandemia de COVID-19 ha afectado a la migración y a los migrantes de muchas maneras, al tiempo que ha puesto de relieve las oportunidades de iniciar y ampliar el uso de la tecnología para compartir información, y la necesidad de reducir los obstáculos y mejorar el bienestar de los migrantes y los sistemas de gestión de la migración. A continuación se resumen algunas de las observaciones y lecciones aprendidas sobre la COVID-19.

- I. **Conformidad con los requisitos de visado:** un gran número de migrantes quedó varado en todo el mundo, lo que repercutió sobre su capacidad de satisfacer los requisitos de visado o de acceder a las oficinas para las renovaciones y las prórrogas. La tecnología existente permite la comprobación y verificación de documentos y de la identidad de forma remota y a distancia, en particular mediante el uso de métodos seguros como el reconocimiento del iris y del rostro, a través de *smartphones* y de otros teléfonos personales. La totalidad del proceso de inmigración puede ser digitalizado, incluidas las entrevistas formales en línea y la verificación de la identidad. En toda evolución tecnológica convendrá prestar la debida atención a la accesibilidad de los migrantes, a fin de evitar un auge de la exclusión digital o que se amplíe la brecha digital.
- II. **Educación en línea:** UNICEF ha informado de que con el cierre de escuelas y el uso de plataformas de educación en línea durante la pandemia, se ha agravado la brecha digital que afecta a un número considerable de migrantes. En Somalia, Etiopía y Sudán, solo uno de cada cuatro niños en movimiento tiene acceso a Internet⁹. Los estudiantes internacionales, que constituyen un considerable porcentaje de la población migrante mundial, también se han visto perjudicados. Además de la interrupción de las clases, se han visto afectados por dificultades de alojamiento, visados y flujos financieros. Los

⁹ <https://blogs.unicef.org/evidence-for-action/children-on-the-move-in-east-africa-research-insights-to-mitigate-covid-19/> (en inglés)

responsables de la formulación de políticas y los expertos profesionales deben proseguir su reflexión sobre la forma de aprovechar la tecnología para solventar las limitaciones reales y efectivas.

- III. Contacto en caso de emergencia:** un gran número de migrantes, entre ellos trabajadores domésticos y de bajos ingresos, así como migrantes vulnerables, perdieron sus empleos y algunos también perdieron su alojamiento, y acabaron desamparados e indigentes. La tecnología ya permite que los gobiernos y otras organizaciones abran líneas de asistencia al migrante y bases de datos de migrantes. Mantener estos servicios en funcionamiento y actualizados permite que los organismos de apoyo lleguen hasta los migrantes en situaciones de emergencia para proporcionarles información, orientación y asistencia, incluyendo la coordinación de las operaciones de socorro y evacuación.
- IV. Dinero en efectivo y remesas:** la mayoría de los establecimientos físicos de envío y recepción de remesas cerraron debido a los confinamientos u otras reglamentaciones de salud pública¹⁰. La manipulación del dinero en efectivo también aumentó el riesgo de infección. Esta situación puso de relieve la importancia de ampliar los servicios financieros digitales. Las nuevas tecnologías ofrecen instrumentos versátiles para una regulación medida, proporcionada y apropiada de las remesas, en particular una verificación y seguimiento para el «Conozca a su cliente» en su formato electrónico (eKYC), la lucha contra el blanqueo de capitales y la lucha contra la financiación del terrorismo. La tecnología también permite una interoperabilidad entre plataformas más fácil, una cobertura geográfica más amplia de los servicios, incluidas las zonas rurales y los lugares económicamente desfavorecidos, y una reducción general de los costos en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Kenya es uno de los líderes mundiales en el uso de dinero móvil, y la aplicación de la tecnología a las remesas ha estimulado el crecimiento y la resiliencia generales durante la pandemia. En Kenya y en muchos otros países de ingresos bajos y medios, ahora es posible realizar todo el proceso de apertura de cuentas bancarias a través de plataformas tecnológicas remotas. Hace poco el Overseas Filipino Bank puso en marcha su plataforma exclusivamente digital, con lo cual ha mejorado la inclusión financiera de los migrantes y la diáspora. Esta plataforma también facilita la utilización ampliada y versátil de cuentas bancarias a través de aplicaciones, monederos móviles y servicios de remesas digitales, que pueden vincularse a los salarios, las remesas, las prestaciones de la seguridad social, las pensiones y muchos más servicios financieros afines y conexos.
- V. Respuesta ante la situación de las remesas:** como consecuencia de las perturbaciones en los servicios y flujos de remesas ocasionadas por la COVID-19, la disminución sin precedentes del volumen de remesas proyectada por el Banco Mundial y el llamamiento del Secretario General de las Naciones Unidas a la solidaridad mundial, se elaboraron respuestas coordinadas a nivel mundial. Los gobiernos de Suiza y el Reino Unido lanzaron el Llamamiento a la acción: «Remittances in Crisis: How to Keep them Flowing» (Remesas en Crisis – Cómo mantenerlas en circulación), junto con asociados institucionales como el Banco Mundial/KNOMAD y el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC)¹¹, y el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA) puso en marcha el «Remittance Community Task Force» (Grupo de Trabajo de la Comunidad Mundial de Remesas) con interesados públicos y privados¹². Cabe destacar que en esas dos respuestas mundiales se consideró que la utilización de la tecnología era fundamental para la evolución y el desarrollo de los sectores del envío de remesas y de la inclusión financiera, en beneficio de los migrantes y de sus familias, así como para fomentar la resiliencia y promover los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
- VI. Salarios de los migrantes:** La tecnología puede ayudar a mejorar la rendición de cuentas y a reducir las disputas salariales, que han sido un elemento de preocupación para los migrantes durante la

¹⁰ En el Reino Unido, la organización de la diáspora AFFORD, presionó con éxito al gobierno para que los operadores de envío de fondos se clasificaran como servicios esenciales y se les permitiera abrir. <https://www.afford-uk.org/uk-govt-classifies-remittances-as-essential-service/> (en inglés)

¹¹ <https://www.knomad.org/covid-19-remittances-call-to-action/> (en inglés)

¹² <https://familyremittances.org/idfr-2020/the-remittance-community-task-force/> (en inglés)

pandemia. La financiación digital también puede vincularse a las opciones de inversión y a los pagos por servicios generales y compras personales. Estos servicios digitales se basan en la inteligencia artificial, el aprendizaje automático (*machine learning*), la cadena de bloques (*Blockchain*) y otras nuevas tecnologías, lo que reduce el costo del procesamiento, y el ahorro en los costos así conseguido deberían ser repercutido en los migrantes o compartido con ellos.

VII. Repatriaciones y asesoramiento: Filipinas tiene una de las mayores poblaciones de trabajadores migrantes del mundo. Cuando sobrevino la pandemia, el gobierno repatrió a más de doscientos mil trabajadores filipinos en el extranjero (OFW) y filipinos de ultramar (OFs) desamparados y varados, y puso en práctica su enfoque «high tech, low touch» (alta tecnología con bajo contacto personal). Se utilizaron las plataformas tecnológicas y las bases de datos existentes, pero se aprovechó el poder de los medios sociales como instrumento eficaz para la comunicación de masas, el intercambio de información y la participación de los migrantes. Creada en septiembre de 2019, pocos meses antes de la pandemia, la página de Facebook ya había atraído a 58 000 seguidores en octubre de 2020, y conseguido un alcance acumulado de más de un millón de personas. Se utiliza para celebrar en línea asambleas públicas periódicas entre altos funcionarios del gobierno, trabajadores filipinos en el extranjero, filipinos de ultramar y otras partes interesadas. En el punto álgido de la pandemia, en la primavera de 2020, los eventos en línea para Oriente Medio alcanzaron un promedio de 120 000 personas por evento. Facebook Messenger también se ha utilizado como un servicio que funciona las 24 horas del día para que los trabajadores filipinos en el extranjero puedan enviar mensajes privados y recibir asesoramiento específico personalizado en un plazo de dos horas. Las necesidades generadas por la pandemia han dado lugar a nuevos y eficientes servicios tecnológicos para los migrantes y la diáspora. Otros servicios, como los seminarios de orientación previos a la salida, obligatorios u optativos, y los servicios psicosociales también se han digitalizado y puesto en línea.

5. Fomento del uso de nuevas tecnologías a través de alianzas entre múltiples interesados

Por lo general, es el sector privado el que desarrolla las nuevas tecnologías, ya sean multinacionales de la tecnología o empresas especializadas en la innovación y *startups*. A la hora de elaborar y mantener normas internacionales para las plataformas y servicios tecnológicos, los organismos multilaterales y las organizaciones internacionales tienen un papel fundamental que desempeñar. En cuanto a los usuarios, las organizaciones de migrantes, de la diáspora y otras organizaciones de la sociedad civil pueden ser intermediarios y enlaces eficaces que ayuden a optimizar su uso. Por su parte, las instituciones académicas y de investigación pueden aportar con total independencia evaluaciones y análisis empíricos sobre los conceptos, la eficacia y las repercusiones respecto del hecho de aplicar nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes. Dada la diversidad de competencias, conocimientos especializados y mandatos que son pertinentes, las alianzas entre múltiples interesados basadas en la práctica son esenciales para optimizar el despliegue y la utilización de las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración.

5.1 Alianzas entre múltiples interesados

Además de la utilización de plataformas de medios sociales de alcance mundial para intercambiar información relacionada con la migración, la colaboración entre múltiples partes interesadas puede aportar numerosas ventajas y beneficios a los diversos asociados, no solo a los migrantes. Estas alianzas pueden comprender empresas tecnológicas de ámbito mundial, especialistas nuevos e innovadores, la sociedad civil, organizaciones regionales e internacionales y agrupaciones de países. El diseño de los servicios, las funcionalidades y las plataformas puede ser ampliado, reproducido y actualizado a través de las alianzas.

En su caso, es posible utilizar paquetes de *software* libre para crear las plataformas y el servicio. Es importante utilizar *software* y funcionalidades que faciliten un acceso libre y fácil a los migrantes que utilizan distintos tipos

de dispositivos y teléfonos móviles. Las organizaciones internacionales como la UNESCO pueden colaborar con instituciones educativas de todo el mundo para servir de depositario de certificados oficiales, proporcionando así una verificación de las cualificaciones de los migrantes efectuada por parte de terceros de confianza. Oracle Corporation ha colaborado con empresas consultoras para desarrollar una plataforma *Blockchain* con el fin de identificar y verificar las cualificaciones, experiencia y credenciales profesionales de migrantes altamente cualificados. Esta y otras plataformas tecnológicas integradas similares que proporcionan servicios en materia de empleo fáciles de utilizar, rentables y fiables son adecuadas para los trabajadores migrantes de todos los niveles, disciplinas y sectores.

5.2 Interoperabilidad y mediación

Además de las plataformas tecnológicas de los gobiernos, existen muchos otros servicios digitales y en línea gestionados por la sociedad civil, organizaciones internacionales y otros tipos de organizaciones. Esta diversidad puede ser algo bueno, pero debe completarse con alianzas más fuertes a través de funcionalidades pensadas para múltiples partes interesadas y la integración de plataformas. Concretamente, esto significa garantizar la intraoperatividad entre las diferentes plataformas gubernamentales, y la interoperabilidad con plataformas gestionadas por asociados no gubernamentales y asociados gubernamentales extranjeros.

Por diversos motivos como son los problemas de alfabetización, la falta de sensibilización, la desconfianza respecto del gobierno y de las instituciones oficiales, muchos migrantes evitan utilizar las plataformas tecnológicas a pesar de que pueden beneficiarse de los servicios que ofrecen. Las organizaciones de migrantes y de la sociedad civil que se ocupan de diferentes categorías de migrantes pueden actuar como intermediarios, mediadores y asociados, contribuyendo así a fomentar la confianza y mejorar el acceso a los servicios. A través de un proyecto de colaboración liderado por el PNUD y el gobierno de Bangladesh, se han establecido Centros Digitales para Expatriados (EDC por sus siglas en inglés) en diferentes ciudades de Arabia Saudí y Oriente Medio, que ofrecen estructuras de acogida físicas en las que utilizar recursos y servicios tecnológicos.

5.3 Principios y normas internacionales

Habida cuenta del carácter transfronterizo de la migración y de las dimensiones planetarias de la nueva tecnología, unas normas, directrices y marcos internacionales para las plataformas y servicios tecnológicos relacionados con la migración pueden constituir una importante base para fomentar la confianza y mejorar su acceso y utilización. Al objeto de promover la interoperabilidad de las plataformas gestionadas por diferentes gobiernos y diversas entidades, se requiere un enfoque internacional y con la participación de múltiples interesados.

Existen instituciones de renombre con experiencia y competencia en la elaboración y la facilitación de la aplicación de principios mundiales y mejores prácticas en relación con el uso eficaz y justo de la tecnología¹³. Sin embargo, parece que las plataformas tecnológicas relacionadas con la migración no están vinculadas ni en la forma ni en el fondo a esas instituciones. En el ámbito del Pacto Mundial para la Migración, es importante que estructuras como el FMMD colaboren con organismos como la Organización Internacional para la Normalización (ISO), así como con organizaciones internacionales de gobernanza de la tecnología y de protección de la vida privada de los ciudadanos, para establecer y supervisar principios rectores y normas internacionales pertinentes.

¹³ Un ejemplo es «Principles for Digital Development» (Principios del Desarrollo Digital, en inglés) - <https://digitalprinciples.org/>

6. Proteger a los migrantes de los aspectos negativos de las nuevas tecnologías

Además de utilizar la tecnología con el propósito de proporcionar servicios y oportunidades que resulten beneficiosos para los migrantes, es igualmente importante reducir de manera proactiva los riesgos tecnológicos y proteger a los migrantes de los peligros reales e inherentes asociados a las nuevas tecnologías.

6.1 Privacidad, reglamentaciones y cumplimiento

Teniendo en cuenta el doble filo que caracteriza a la tecnología, se necesitan reglamentaciones equitativas y éticas. Esas reglamentaciones, así como su seguimiento y la incitación al cumplimiento, deben considerarse como parte de un proceso destinado a empoderar a los migrantes, y no a desfavorecerlos mediante el espionaje, la censura, el control indebido y otros actos que socavan los derechos y la privacidad de los migrantes.

Los gobiernos y otros operadores no deberían utilizar las plataformas como subterfugio para recabar información personal y de grupo por motivos que vayan más allá del empoderamiento de los migrantes. Este principio fundamental de la privacidad y el empoderamiento de los migrantes y los usuarios no impide que los operadores realicen análisis de datos destinados a mejorar la eficacia, la eficiencia y el impacto de los servicios.

6.2 Transparencia y sesgo tecnológico

Todas las plataformas y servicios tecnológicos son propensos al sesgo algorítmico, a la elaboración de perfiles negativos y a otras tendencias discriminatorias. Pueden ocultarse e incorporarse en los sistemas automatizados bien a través de la codificación original y actualizada, bien por medio del aprendizaje automático (*machine learning*) de rutina. Como tal, las operaciones y el procesamiento automáticos deben incluir verificaciones y correcciones continuas y rigurosas, así como capacidades y funcionalidades que permitan la intervención humana y las revisiones discrecionales.

Una de las formas más eficaces de garantizar la equidad y la mejora continua es la apertura y la transparencia en cuanto a los principios, hechos, cifras, resultados y dificultades de la plataforma tecnológica. De este modo, todas las partes interesadas pueden contribuir con sus experiencias y puntos de vista, y hacer aportaciones pertinentes con «código abierto» para completar otras tareas analíticas y técnicas en relación con el seguimiento y la mejora continuos de las plataformas y los servicios tecnológicos.

6.3 «Fact-checking» y «fake-checking»

De acuerdo con la práctica habitual, es importante que las plataformas y servicios tecnológicos realicen una verificación estructurada y continua de los datos y hechos («fact-checking») para comprobar la exactitud y la pertinencia de la información y el contenido de las plataformas. La detección estructurada y continua de información y contenido falsos («fake-checking») se ha convertido en una necesidad para los operadores de plataformas y servicios. La razón es que la nueva tecnología es versátil, lo que hace que sea relativamente fácil y barato para defraudadores, estafadores y timadores de Internet crear plataformas falsas con fines fraudulentos e inicuos. Las plataformas falsas pueden utilizarse para robar datos financieros o de identidad, así como para la extorsión, el chantaje, el hostigamiento y el troleo. Los operadores de plataformas han de detectar la información y contenido falsos para garantizar que sus plataformas no están clonadas o infectadas con *malware* que roba datos e información.

En consonancia con las alianzas entre múltiples interesados, los motores de búsqueda y las plataformas de medios sociales de alcance mundial pueden cooperar con los gobiernos para prohibir, rastrear, identificar y cerrar las plataformas falsas y explotadoras que cobran sumas exorbitantes por servicios gubernamentales como las solicitudes de visado en línea (que los sitios web gubernamentales ofrecen por un precio módico).

6.4 Opciones, alternativas y la brecha digital

Si bien las plataformas tecnológicas son capaces de prestar una amplia gama de servicios de manera eficaz y eficiente, es importante que los servicios presenciales sigan siendo una opción y una alternativa para quienes no pueden utilizar dichas plataformas. La realidad es que existe una brecha digital, ya que ciertos grupos de ciudadanos tienen una capacidad y habilidad limitadas para utilizar las nuevas tecnologías, como consecuencia de una alfabetización digital limitada, su situación socioeconómica y la falta de acceso a instalaciones y dispositivos como *smartphones*, tabletas, computadoras y un acceso asequible a Internet.

Aunque posiblemente los migrantes tengan más probabilidades de ser utilizadores de estas tecnologías que el ciudadano medio, lo cierto es que las personas en movimiento y los migrantes potenciales se ven afectados por la brecha digital. Conforme los Estados y los proveedores de servicios públicos y privados amplían y expanden la digitalización, los afectados por la pobreza digital corren el riesgo de quedarse atrás a causa de la discriminación, la marginación y la exclusión en los servicios. Es preciso completar el desarrollo de tecnologías para la gestión de la migración con opciones y alternativas no digitales adecuadas, a fin de garantizar que la movilidad siga siendo accesible para todos, en particular para los que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

7. Empoderar a los migrantes con la reducción del costo de la migración

Teniendo en cuenta que existen metas específicas de los ODS que se refieren a los costos de las remesas y de la contratación, no es de sorprender que los programas de reducción de costos relacionados con la migración tiendan a centrarse en estos dos costos. Sin embargo, las plataformas y servicios tecnológicos ofrecen la oportunidad de supervisar otras formas de costos de migración con el propósito de reducirlos.

7.1 Tasas de visados y permisos

Entre los costos que es necesario supervisar y reducir destacan las tasas directas y los costos indirectos que cobran los gobiernos y las instituciones públicas por los visados, los permisos de residencia, los documentos de identidad y otros documentos obligatorios. Se suele conceder poca importancia a estos costos, a pesar de que en algunos países hay familias migrantes que no llegan a obtener cierta condición a la que de otro modo tendrían derecho (en particular, la residencia permanente y la ciudadanía) a causa de lo elevado y prohibitivo de las tasas que cobran los gobiernos. Estas elevadas tasas constituyen un verdadero problema, ya que muchos migrantes se sitúan en los grupos de bajos ingresos.

7.2 Asunción de costos y tarifas justas

A fin de reducir los costos en que incurren los migrantes, es preciso que los operadores de plataformas y servicios tecnológicos adopten el principio de que los gastos de construcción y desarrollo de las plataformas y otras infraestructuras se consideran inversiones sociales y de desarrollo que han de ser sufragadas por el operador. Esos gastos no han de repercutirse en los migrantes. El principio de asunción de los costos no obsta para que los operadores cobren tarifas razonables por sus servicios. Por otra parte, cuando se apliquen tarifas, estas deberán ser públicas, justas y proporcionadas, sin ningún elemento de especulación ni de explotación, a fin de empoderar realmente a los migrantes, que en su mayoría perciben ingresos bajos y medios. Estos principios se aplican a las plataformas y servicios gubernamentales, comerciales y de empresas sociales.

7.3 Seguimiento y promoción de acuerdos

Existen metas de los objetivos de desarrollo sostenible, compromisos del Pacto mundial sobre la migración, normas de la OIT, programas de la OIM, programas del Banco Mundial y del FIDA y otros acuerdos, protocolos y marcos relativos a la reducción de los costos en la contratación y las remesas de los migrantes. Las

plataformas y servicios tecnológicos pueden proporcionar, de manera continuada, datos e información en materia de seguimiento, resultados y cumplimiento específicos para cada país y corredor migratorio. Los datos empíricos actualizados de las plataformas pueden servir de base para elaborar respuestas adaptadas y en constante evolución de manera a estimular, promover e incentivar la actuación hacia la consecución de las metas de los acuerdos existentes.

7.4 Comparación y calificación de costos y servicios

Los sitios web que comparan los costos de las remesas existen desde hace unos 20 años. Las nuevas tecnologías permiten que las comparaciones sean específicas para cada corredor, más precisas, e incluyan tanto las tasas de envío como los cargos ocultos por cambio de divisas, utilizando datos en tiempo real. Esa comparación de costos optimizada también puede aplicarse a los costos de contratación.

Además, las comparaciones de costos pueden completarse con calificaciones y comparaciones sobre la prestación de servicios. De esta manera se puede permitir exponer y eliminar las empresas no éticas y se promueve una competencia empresarial justa, propiciando la mejora de los servicios, la reducción de los costos y una mayor rentabilidad. Las plataformas y servicios tecnológicos pueden proporcionar la información y las funcionalidades en formatos sencillos para diferentes dispositivos y teléfonos móviles. De igual manera, los principales datos, cifras y observaciones pueden suministrarse a través de texto, audio e imagen en diferentes idiomas para adaptarse a las necesidades de las distintas categorías de migrantes.

7.5 Servicios vinculados o complementarios

Muchos servicios financieros y de desarrollo profesional vinculados o complementarios que requieren los migrantes pueden ser proporcionados por empresas Fintech, de remesas y de contratación, mediante el uso de la tecnología, a un costo marginal mínimo.

Se puede vincular el envío de remesas a servicios conexos como: el pago de servicios y de bienes; el seguro médico; los planes de pago para la escuela y la educación; las cuentas bancarias y los monederos móviles; la tramitación de sueldos y salarios; el perfil financiero y la calificación crediticia personales; los ahorros, inversiones y préstamos; la contribución voluntaria a los planes de pensiones y de seguridad social. Los gobiernos de Suiza y Suecia, en colaboración con el FNUDC, están apoyando nuevos proyectos en esta esfera mediante el programa «Building Inclusive Digital Economies for Migrants» (Creación de economías digitales inclusivas para los migrantes).

Se puede vincular la contratación de migrantes a servicios conexos como: el reconocimiento y la validación de aptitudes y experiencias; la normalización, el desarrollo de aptitudes y la orientación profesional; la capacitación y el desarrollo profesional continuo; la renovación de visados, permisos y documentos. El uso de la tecnología y las alianzas entre múltiples interesados para elaborar y ofrecer servicios conexos puede permitir a las empresas sacar provecho de las sinergias operativas, y ampliar al mismo tiempo el servicio y las relaciones comerciales con su clientela.

8. Mejorar el acceso de los migrantes a los servicios sociales

Además de mejorar los servicios de gestión de la migración, las nuevas tecnologías abren vías y ofrecen medios inéditos para prestar servicios sociales innovadores y rentables a los migrantes. Los recursos tecnológicos y la innovación permiten atender algunos de los problemas más urgentes y graves en materia de bienestar a los que se enfrentan los migrantes, como se reseña a continuación.

8.1 La tecnología como derecho social

El acceso a la tecnología debería considerarse como un derecho humano y del migrante. Esto es importante no solo para que las personas se beneficien de las opciones y oportunidades disponibles, sino también para poner fin a las prácticas actuales que impiden a los migrantes acceder a la tecnología y a los dispositivos de comunicación. Se les priva así del acceso a sus familias y a la información y los conocimientos que son pertinentes para su bienestar. En la actual era cibernética, el acceso a la información y los recursos por Internet y la capacidad de comunicarse a través de dispositivos móviles se ha convertido en un nuevo servicio de interés público, comparable al acceso a la electricidad y la energía. Las personas privadas de él sufren un deterioro de su bienestar. Por este motivo, el acceso debería basarse en unos costos asequibles y una burocracia mínima.

8.2 Infraestructura e innovación para la accesibilidad y la asequibilidad

Los gobiernos, al objeto de reducir la brecha digital existente, tienen un papel fundamental que desempeñar en la creación de un entorno propicio y normativo caracterizado por la claridad de las políticas, la previsibilidad de los procesos y los incentivos para las inversiones, la innovación y la calidad. De esta forma se garantizará una evolución adecuada de la infraestructura y los servicios tecnológicos, así como una accesibilidad constante, una tarificación justa y unos precios generalmente asequibles. Esta penetración de las tecnologías con banda ancha y otras formas fiables de conectividad reviste especial importancia en las zonas rurales y en las comunidades desfavorecidas, que pueden ser dejadas de lado por los inversores en tecnología. Aunque los migrantes residen sobre todo en las zonas urbanas de los países de acogida, muchos de ellos proceden de comunidades rurales y desfavorecidas y sus familias siguen viviendo allí. Por ello, la accesibilidad a la tecnología en esas zonas constituye un medio eficaz de ayudar a las familias y de favorecer el desarrollo de los migrantes.

Muchos Estados ya comprenden la necesidad de un enfoque integrado y la aceptan. En Uganda, la «National Financial Inclusion Strategy» (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, 2017-2022), impulsada por el Banco Central y el Ministerio de Hacienda, se compromete a colaborar estrechamente con la Comisión de Comunicaciones de Uganda para crear una infraestructura digital que sea un factor capital para la inclusión financiera¹⁴. En Filipinas, el «E-Government Master Plan» (Plan maestro de e-gobierno, EGMP por sus siglas en inglés)¹⁵ resalta el renovado énfasis en las plataformas y servicios tecnológicos y se incorporará a un nuevo capítulo propuesto en el Plan de Desarrollo de Filipinas (Philippines Development Plan 2017-22).

En algunos países como Burundi, la República Democrática del Congo y Ruanda, ciertas empresas han tomado la iniciativa de facilitar el acceso en línea a precios asequibles proporcionando un acceso gratuito a plataformas de medios sociales como Facebook y WhatsApp a través de sus tarjetas SIM (los suscriptores no utilizan su servicio de Internet de pago ni los datos de sus teléfonos móviles para acceder a estas plataformas y utilizarlas).

Aún no se ha explotado todo el potencial de la innovación tecnológica para la consecución de los ODS, en particular para las necesidades de los migrantes, de las personas desplazadas y de los grupos marginados. En el campo de las Fintech, el potencial de la tecnología basada en ondas sonoras ya quedó demostrado hace una década¹⁶. Esta tecnología permite realizar transacciones con dinero digital y monedero móvil sin necesidad de acceder a Internet, pagar costos de conexión, utilizar un smartphone o incurrir en grandes costos de infraestructura o de instalaciones en el caso de comerciantes y proveedores de servicios¹⁷. Las nuevas

¹⁴ https://www.bou.or.ug/bou/bouwebsite/bouwebsitecontent/publications/special_pubs/2017/National-Financial-Inclusion-Strategy.pdf (en inglés)

¹⁵ EGMP 2022 en versión abreviada: https://dict.gov.ph/ictstatistics/wpcontent/uploads/2019/07/EGMP_Book_Abridged.pdf (en inglés)

¹⁶ Artículo en MIT Technology Review del 20 de junio de 2011, titulado «Ultrasound app lets almost any phone pay» (Una aplicación por ultrasonidos permite pagar a casi todos los teléfonos): <https://www.technologyreview.com/2011/06/20/118435/ultrasound-app-lets-almost-any-phone-pay/> (en inglés)

¹⁷ Artículo en Entrepreneur.com del 15 de noviembre de 2019 titulado «he significance of soundwave technology-based payments» (La importancia de los pagos basados en la tecnología por ondas sonoras): <https://www.entrepreneur.com/article/342435> (en inglés)

tecnologías como esta son particularmente adecuadas para los países menos adelantados, razón por la cual no suelen recibir la atención y las inversiones necesarias.

8.3 Redes de amistad e integración

Es muy frecuente que los migrantes sean víctimas de percepciones negativas injustas y de xenofobia. Son el resultado de ataques deliberados a base de propaganda negativa y falsedades, y de percepciones erróneas y prejuicios institucionalizados, en detrimento de la seguridad y el bienestar del migrante. La refutación a través de actos racionales de una árida frialdad, como el suministro de hechos y cifras, no es suficiente para contrarrestar unas percepciones arraigadas. Hay que complementar unos datos fiables con respuestas suaves, emocionales, culturales e interpersonales. Las plataformas tecnológicas pueden desempeñar un papel fundamental en la promoción de percepciones justas, positivas y empáticas hacia los migrantes, y contribuir así a la integración y la cohesión social de los migrantes.

Las plataformas tecnológicas relacionadas con la migración de tipo «poder blando» incluyen: programas de amistad e intercambio entre sociedades de acogida y migrantes; centros de intercambio cultural y de solidaridad; redes comunitarias, de voluntariado y de integración; campañas nacionales y multimedia. En algunos casos, las tarifas de telefonía móvil para ciertos países son excepcionalmente elevadas, lo que provoca un aislamiento forzoso. Cabe la posibilidad de establecer colaboraciones con empresas de telefonía móvil para garantizar la disponibilidad de planes de tarifas planas de telefonía adecuadas y asequibles, habida cuenta de que el contacto con la familia y los amigos es una cuestión tanto social como de bienestar. En este sentido, se pueden ofrecer tarifas planas especiales a los migrantes vulnerables y a los trabajadores migrantes esenciales.

8.4 La trata de seres humanos y la esclavitud moderna

Las plataformas, servicios y aplicaciones tecnológicas pueden utilizarse para vigilar, documentar y dar la alerta respecto de entidades y empresas involucradas en la trata de seres humanos, la esclavitud moderna y otras prácticas ilegales y poco éticas contra los migrantes. Con un enfoque que cuente con la participación de múltiples interesados es posible garantizar que los datos verificados proceden de fuentes policiales y judiciales nacionales, de organizaciones internacionales y no gubernamentales especializadas o de otras fuentes acreditadas. Al igual que otras plataformas de seguimiento, estas pueden ser específicas a un país o corredor, con funcionalidades e información disponibles en diferentes formatos e idiomas.

8.5 Acceso a la telejusticia

La pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve la necesidad y las oportunidades de contar con plataformas tecnológicas dedicadas al acceso de los migrantes a la justicia, que faciliten fallos a distancia y por Internet. Las plataformas de telejusticia para migrantes pueden incorporar los elementos, la estructura y los protocolos de los tribunales de empleo, los marcos para el arbitraje y la resolución alternativa de litigios, para tratar las reclamaciones y quejas relacionadas con los salarios de los migrantes, los cargos y retenciones por servicios, las prestaciones sociales y otras cuestiones contractuales. Un enfoque con múltiples interesados puede basarse en los marcos ya existentes de la OIT y otros marcos, y reunir a organismos gubernamentales, federaciones de empleadores, representantes de los empleados, servicios de asistencia jurídica, organizaciones de migrantes y de la sociedad civil, y organismos internacionales pertinentes.

8.6 Acceso a la telemedicina

Las plataformas de telemedicina pueden utilizarse para prestar servicios médicos a los migrantes, especialmente a los que no están en situación regular o a los que se les niega el acceso a los servicios de salud por otros motivos. También pueden utilizarse para mantener la continuidad de los servicios médicos. Mediante la telemedicina, los trabajadores itinerantes y temporeros, los migrantes de corta duración y otras personas en

movimiento pueden seguir recibiendo los servicios del mismo conjunto de profesionales médicos, independientemente de dónde se encuentren.

Por otra parte, los médicos migrantes y de la diáspora que residen en diferentes países pueden utilizar plataformas tecnológicas para prestar apoyo médico en el marco de programas de voluntariado y de empresa social. Un enfoque con múltiples interesados puede reunir a empresas médicas y tecnológicas, hospitales locales, organizaciones humanitarias y caritativas, y organizaciones de migrantes y de la diáspora para prestar apoyo a los migrantes vulnerables. Las alianzas pueden contribuir a garantizar que los servicios y las prácticas cumplan las normas más estrictas a nivel mundial en materia de medicina, asistencia a los pacientes y confidencialidad, así como un acceso al equipo, el software, las instalaciones y la versatilidad de la telemedicina de vanguardia. Ante la aparición de la pandemia de COVID-19, la Oracle Corporation, por ejemplo, pudo modificar su sistema de gestión hotelera (OPERA) para que los hoteles pudieran convertirse en hospitales¹⁸, y su herramienta de programación (APEX) se utilizó para el examen de personas pero también de productos químicos¹⁹.

¹⁸ <https://blogs.oracle.com/hospitality/converting-your-hotel-into-a-hospital-we-can-help> (en inglés)

¹⁹ <https://www.oracle.com/uk/corporate/blog/oracle-and-customers-fight-covid-2020-05-05.html> (en inglés)

Apéndice I: Preguntas orientativas para los Estados miembros y las partes interesadas

En lo que se refiere a los debates de la mesa redonda del FMMD, se alienta a los Estados miembros y a otras partes interesadas a que centren sus deliberaciones y aportaciones en los aspectos prácticos relativos a la forma de aprovechar, ampliar y mejorar unas nuevas tecnologías en constante evolución, con objeto de empoderar de manera positiva y proactiva a migrantes de diferentes grupos de género y edad, que proceden de entornos y circunstancias socioeconómicos diversos.

Los participantes y los delegados pueden tratar una o más de las preguntas orientativas de entre las sugeridas a continuación (no es necesario que traten todas las preguntas). Las siguientes preguntas orientativas abarcan diferentes aspectos de política relacionados con soluciones tecnológicas para los migrantes. Al tratar las preguntas, los Estados miembros y las partes interesadas podrán centrar sus intervenciones en uno o más de los ámbitos de política migratoria que se abordan en el documento, como el acceso a los servicios sociales, la inclusión financiera, la contratación, los medios de vida digitales, etc.

- I. **Soluciones tecnológicas:** *¿Cuáles son las prioridades nacionales específicas para ampliar y mejorar las plataformas y los servicios tecnológicos a fin de empoderar a su diáspora y a los migrantes en su país? ¿Cómo participa su gobierno, a través de la cooperación y las alianzas internacionales, en la mejora de los medios de vida y el empoderamiento de los migrantes mediante soluciones tecnológicas?*
- II. **Alianzas:** *Habida cuenta de la importancia que reviste la colaboración entre múltiples interesados en el ámbito de la tecnología relacionada con la migración, ¿cuáles son los temas prioritarios para las alianzas para su país, organización o institución?*
- III. **Acceso equitativo:** *Para «no dejar a nadie atrás» y garantizar un acceso justo y asequible a la tecnología para todos los migrantes y personas en movimiento, ¿cuáles son las medidas, acciones, emprendimientos o programas específicos de carácter prioritario que se necesitan en su país o región? Para evitar la brecha digital entre los migrantes por motivos de género, ¿qué acciones y marcos prácticos hay que aplicar? ¿Cómo evitaría la marginación tecnológica de todas las categorías de migrantes vulnerables?*
- IV. **Aptitudes digitales:** *Teniendo en cuenta que la disponibilidad de soluciones tecnológicas no garantiza por sí sola que los migrantes se beneficien de su utilización, ¿qué alianzas, medidas, acciones, emprendimientos o programas se requieren para mejorar la alfabetización, las aptitudes y la implicación digital de los migrantes para aprovechar y explotar todo el potencial de las nuevas tecnologías? ¿Cómo facilitaría el empoderamiento de los migrantes en relación con la iniciativa empresarial, la inversión, el comercio y la creación de empleo en el ámbito de la tecnología?*
- V. **Reglamentación:** *Teniendo en cuenta los aspectos negativos reales y potenciales de la tecnología en relación con los migrantes y las personas en movimiento, ¿cuáles son sus propuestas concretas para elaborar una reglamentación nacional fundamentada y marcos regionales e internacionales que respondan a las necesidades? ¿Qué considera usted que se debe y no se debe hacer en materia de reglamentación a fin de aprovechar las nuevas tecnologías para empoderar a los migrantes de manera proactiva?*

Appendix II: Illustrative Examples of Migration-Related Tech Platforms and Services

(The examples given below are not exhaustive; they illustrate the different types of platforms and services)

I. Labour Migration Management

visadb.io (Poland)	https://visadb.io/about
<i>Internet visa database indexing 300,000 visa, residency and citizenship routes for 200 countries</i>	
e-migrate (UAE/India)	www.emigrate.gov.in
<i>Digital platform used by UAE and Indian governments to manage the deployment of migrant workers, including: job offer reviews; passport checks; employment contract reviews; and visa issuance</i>	
SLBFE Portal (Sri Lanka)	http://www.slbfe.lk/
<i>Sri Lanka Bureau of Foreign Employment (SLBFE) one-stop portal for services to migrants and recruitment agencies – pre, during and after migration</i>	
POEA (Philippines)	http://www.poea.gov.ph/poeaonline.html
<i>Philippines Overseas Employment Administration (POEA) one-stop portal for services to migrants and recruitment agencies – pre, during and after migration, including adjudications</i>	
Public Authority of Manpower (Kuwait)	www.manpower.gov.kw/Labor-services.html
<i>Portal for recruitment and deployment of migrant workers, including dispute resolution service</i>	
MADAD (India)	www.madad.gov.in/AppConsular/welcomeLink
<i>Grievance resolution mechanism for Indian migrant workers</i>	

II. Migrant and Diaspora Remittances

World Bank (USA)	https://remittanceprices.worldbank.org/en
<i>World Bank's global remittance price comparison website</i>	
RemitSCOPE (IFAD)	www.remitscope.org
<i>Multi-corridor remittance data and market analysis on Africa</i>	
Saver Asia (South East Asia)	https://saverasia.com/
<i>Comparison of fees and foreign exchange rates for remittances within South East Asian countries</i>	
Now Money (UAE)	https://nowmoney.me/
<i>Digital payroll, account and remittance service for low-income workers, migrants and the unbanked</i>	
Valyou (Malaysia)	https://www.valyou.com.my/remittance/
<i>Mobile wallet remittance service operating in several South East Asian countries</i>	
Rise (UAE)	https://www.gorise.co/
<i>Linked services including migrant remittances, bank account, investment, insurance and shopping</i>	
Merchantrade (Malaysia)	https://www.merchantrademoney.com/
<i>Linked services including remittances, bank account, expense tracking, bill payments and insurance</i>	

IME Pay (Nepal)	https://www.imepay.com.np/
<i>Linked services including remittances, bank account, mobile wallet, bill payments and insurance</i>	
Ave Pa'anga Pau (Tonga)	https://www.avepaanga.co.nz/
<i>Service offered by Tonga Development Bank for cheaper online remittance services from Australia and New Zealand, linked to bank accounts</i>	
Vodafone M-Paisa (Fiji)	https://www.vodafone.com.fj/personal/products-services/m-paisa---money-transfer/m-paisa-home-send
<i>First cross-border mobile money remittance service from Australia and New Zealand to Fiji</i>	

III. Migrant Skills Development and Integration

SWADES (India)	http://www.nsdcindia.org/swades/
<i>Skilled Workers Arrival Database for Employment Support – skills platform for migrant workers</i>	
a2i (Bangladesh)	https://a2i.gov.bd/
<i>E-government platform, used to host partner programmes e.g. UNDP enabled livelihood schemes</i>	
Migport (Turkey)	http://migport.com/
<i>Enables refugees to connect anonymously with volunteers who are willing to help them with their daily challenges such as education, finance and bureaucratic processes</i>	
Zaka (UK Registered)	www.zaka.io
<i>Convert physical IDs into digital ID credentials with biometrics; secure credentials to access services</i>	
Tykn (Netherlands Registered)	www.tykn.tech
<i>Protection of personal data for vulnerable populations such as refugees and displaced peoples</i>	
Techfugees (France)	www.techfugees.com
<i>Empower displaced people whilst supporting tech innovations designed by, with and for them</i>	
IOE Seedstars (Switzerland)	https://www.seedstarsworld.com/event/migration-challenge/
<i>Start-up competition for innovative migration-related technological services and business models</i>	
Integreat (Germany)	https://integreat-app.de/en/
<i>Information app for newcomers in Germany, with over 50 governmental partners</i>	
INMI (Chile)	https://inmi.cl/home/
<i>Support for migrant integration and employment; digital matching of migrant workers to employers</i>	
CMSC (Singapore)	www.sgmigrant.com
<i>Covid Migrant Support Coalition platform provides language and other courses, recreation, mental health and wellness services to migrants</i>	
BaLinkBayan (Philippines)	http://www.balinkbayan.gov.ph/
<i>Overseas Filipino's one-stop online portal for diaspora engagement</i>	