



Criterio: Social



Ficha de indicador

Programa de habilidades digitales de las comunidades

Evodio Sánchez Rodríguez

Director de responsabilidad social empresarial de Cemefi





Índice

1. Introducción.....	3
2. Indicadores relacionados con los programas de habilidades digitales.....	3
3. Industrias donde es relevante desarrollar programas de habilidades digitales ...	4
4. Normas, certificaciones, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador	5
5. Factores que influyen en el desarrollo de programas de habilidades digitales	7
6. Creación de un programa de responsabilidad social empresarial RSE para reducir la brecha digital	8
7. Beneficios empresariales de fomentar programas de habilidades digitales	9
8. Riesgos empresariales por no implementar programas de habilidades digitales	10
9. Herramientas para fomentar programas de habilidades digitales	11
10. Mejores prácticas en la implementación de programas de habilidades digitales dentro del Distintivo ESR®	13
11. Propuesta de métricas de impacto para medir la eficacia de los programas de habilidades digitales en empresas dentro del marco del Distintivo ESR®.....	14
11.1 Fase 1: Inicial.....	14
11.2 Fase 2: Desarrollo	15
11.3 Fase 3: Madurez	15
11.4 Desarrollo de las métricas.....	16
12. Conclusión.....	17



1. Introducción

Los programas de habilidades digitales de las comunidades son iniciativas diseñadas para reducir la brecha digital y promover la inclusión tecnológica en comunidades con acceso limitado a la tecnología. Este indicador mide la efectividad de las empresas en implementar programas que capaciten a los miembros de la comunidad en el uso de herramientas digitales, facilitando su integración en la economía digital. La digitalización se ha convertido en un componente esencial para el desarrollo social y económico, y las empresas que invierten en habilidades digitales contribuyen a empoderar a las comunidades, mejorar la equidad social y crear oportunidades económicas.

En un mundo cada vez más digitalizado, la capacidad de una comunidad para acceder y utilizar la tecnología es crucial para su desarrollo. La brecha digital, que se refiere a la desigualdad en el acceso a la tecnología y las habilidades digitales, puede exacerbar las disparidades sociales y económicas. Los programas de habilidades digitales son fundamentales en la responsabilidad social empresarial (RSE) porque ayudan a cerrar esta brecha, asegurando que todas las personas, independientemente de su origen socioeconómico, tengan las mismas oportunidades de beneficiarse de la economía digital. Estos programas no solo mejoran la calidad de vida de los individuos, sino que también fortalecen el tejido social y económico de las comunidades.

2. Indicadores relacionados con los programas de habilidades digitales

Indicadores	Ámbito	Descripción
Desarrollo de competencias en la comunidad	Participación Activa y Comunidad	Ofrece formación en habilidades digitales para mejorar las competencias de la comunidad y facilitar su adaptación al mercado laboral actual.
Inversión social	Participación Activa y Comunidad	Realiza inversiones en infraestructura y capacitación digital en la comunidad, reduciendo la brecha tecnológica y mejorando el acceso a oportunidades.
Desarrollo de jóvenes en las comunidades	Participación Activa y Comunidad	Implementa programas específicos para jóvenes, enseñándoles habilidades digitales que incrementen sus posibilidades de empleo y los preparen para los retos del futuro.



Voluntariado corporativo	Participación Activa y Comunidad	Involucra a los empleados en programas de voluntariado donde puedan enseñar habilidades digitales a la comunidad, ampliando el impacto y alcance del programa.
Generación de empleo	Participación Activa y Comunidad	Facilita la inserción laboral de los miembros de la comunidad al capacitarlos en competencias digitales, incrementando las oportunidades de empleo en sectores modernos.

3. Industrias donde es relevante desarrollar programas de habilidades digitales

Industria	Importancia
Tecnología y medios de comunicación	Ofrecer programas de habilidades digitales ayuda a reducir la brecha digital, mejorando el acceso y conocimiento en tecnología en comunidades vulnerables.
Servicios financieros y de seguros	La capacitación en habilidades digitales en comunidades mejora el acceso a servicios financieros en línea, promoviendo la inclusión financiera.
Educación	Invertir en habilidades digitales permite a las comunidades acceder a recursos educativos en línea, mejorando las oportunidades de aprendizaje y desarrollo.
Comercio y servicios al por menor	Fomentar habilidades digitales prepara a las comunidades para el comercio electrónico, aumentando sus oportunidades en el mercado laboral y como emprendedores.
Industria manufacturera	Promover la alfabetización digital en áreas industriales facilita la empleabilidad en entornos tecnológicos y mejora las habilidades de la fuerza laboral local.
Construcción	La capacitación digital en construcción mejora la empleabilidad en nuevas tecnologías y métodos de construcción digitalizados,



	impulsando el desarrollo local.
Energía (generación, transmisión y distribución)	Fomentar habilidades digitales en comunidades cercanas a proyectos energéticos permite a sus habitantes acceder a empleos en la industria y a programas de capacitación técnica.

4. Normas, certificaciones, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador

Categoría	Norma, Certificación o Ley	Descripción / Apartado Específico	Relevancia para el indicador
Norma	ISO 26000	Guía para responsabilidad social, fomenta la inclusión digital como parte del desarrollo comunitario.	Alta
Norma	ISO 9001	Norma para la gestión de calidad, incluye la capacitación en habilidades digitales en comunidades.	Alta
Certificación	GRI (Global Reporting Initiative)	Marco de reportes de sostenibilidad, indicadores relacionados con la capacitación digital y su impacto social.	Alta
Certificación	Ecovadis	Evalúa sostenibilidad empresarial, incluye programas	Alta



		de inclusión digital en comunidades vulnerables.	
Certificación	B Corporation Certification	Certificación que evalúa el impacto positivo de las empresas en la educación digital de comunidades locales.	Alta
ODS	ODS 4: Educación de calidad	Promueve el acceso a educación digital de calidad en comunidades vulnerables para reducir desigualdades.	Alta
ODS	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	Fomenta el desarrollo económico mediante la inclusión de habilidades digitales en el ámbito laboral y social.	Alta
Ley	Ley General de Educación	Regula programas educativos en México, fomentando el acceso a la alfabetización digital.	Alta
Ley	Ley de Ciencia y Tecnología	Fomenta el desarrollo científico y tecnológico mediante la	Alta



		inversión en habilidades digitales en comunidades.	
Buena Práctica	Desarrollo de programas internos que fomenten habilidades digitales en comunidades locales	Creación de programas de alfabetización digital para comunidades locales, con foco en empleo y desarrollo económico.	Alta

5. Factores que influyen en el desarrollo de programas de habilidades digitales

- **Acceso a tecnología:** El acceso a dispositivos tecnológicos y una infraestructura adecuada de internet son factores determinantes. Sin dispositivos accesibles o una conexión a internet confiable, las oportunidades de adquirir habilidades digitales se ven considerablemente limitadas.
- **Capacitación adecuada:** La calidad y relevancia de los programas de capacitación son esenciales. Un programa debe estar diseñado para abordar las necesidades específicas de la comunidad y ofrecer formación práctica y accesible que sea útil para el empleo o el emprendimiento.
- **Nivel educativo de la comunidad:** El nivel educativo de la comunidad puede influir en la facilidad con que los miembros puedan acceder y beneficiarse de los programas de habilidades digitales. Las comunidades con mayor acceso a la educación básica pueden tener un punto de partida más avanzado en términos de habilidades cognitivas y tecnológicas.
- **Colaboración con actores clave:** La colaboración con organizaciones locales, instituciones educativas, ONGs y otros actores clave es fundamental para garantizar que los programas sean adaptados a las realidades locales y tengan un mayor impacto. Además, los programas de formación pueden beneficiarse de la experiencia de estos actores.
- **Motivación y participación de la comunidad:** El nivel de interés y disposición de la comunidad para involucrarse en el programa es crucial. Las iniciativas deben ser atractivas y alineadas con las necesidades y objetivos específicos de la



comunidad, como mejorar las oportunidades laborales o fomentar el emprendimiento local.

- **Apoyo gubernamental y políticas públicas:** Las políticas y el apoyo gubernamental, como la financiación, las subvenciones, las normativas sobre educación digital y el acceso a Internet, juegan un papel clave en la promoción y el sostenimiento de los programas de habilidades digitales.
- **Adaptabilidad y personalización del programa:** La capacidad de adaptar los programas a las necesidades cambiantes de la comunidad y el entorno laboral es vital. El contenido de formación debe evolucionar para mantenerse actualizado y relevante para los nuevos retos y tecnologías.
- **Medición del impacto:** La capacidad de medir el impacto y los resultados de los programas en términos de empleo, inclusión social o creación de nuevas oportunidades económicas es fundamental para ajustar las estrategias y maximizar los beneficios para la comunidad.
- **Sostenibilidad del programa:** La viabilidad y continuidad del programa a largo plazo dependen de factores como el financiamiento, los recursos humanos y la integración de las habilidades digitales en otras iniciativas locales de desarrollo económico y social.
- **Inclusión y equidad:** Es importante asegurar que el programa sea inclusivo, ofreciendo oportunidades tanto a hombres como a mujeres, personas con discapacidad y otras poblaciones vulnerables, garantizando que todos los miembros de la comunidad tengan acceso a las mismas oportunidades para aprender y desarrollar habilidades digitales.

6. Creación de un programa de responsabilidad social empresarial RSE para reducir la brecha digital

- **Análisis de Necesidades:** Evaluación de las habilidades digitales actuales de la comunidad y las áreas en las que se requiere formación adicional.
- **Definición de Objetivos:** Establecer objetivos claros para la capacitación en habilidades digitales, alineados con las necesidades detectadas en el análisis.
- **Selección de Tecnología y Herramientas:** Identificación de plataformas y herramientas accesibles que permitan impartir las capacitaciones de manera eficiente y efectiva.
- **Desarrollo de Contenido:** Creación de materiales y módulos de formación en habilidades digitales adaptados a los participantes y sus necesidades específicas.



- **Selección de Facilitadores:** Elección de formadores capacitados en habilidades digitales que puedan impartir las capacitaciones de manera efectiva.
- **Estrategia de Implementación:** Planificación de la ejecución del programa, estableciendo cronogramas, modalidades de capacitación y actividades.
- **Monitoreo y Evaluación Continua:** Implementación de mecanismos de seguimiento para evaluar el progreso de los participantes y la efectividad del programa.
- **Alianzas Estratégicas:** Colaboración con otras entidades, como gobiernos, empresas y organizaciones, para ampliar los recursos disponibles y la cobertura del programa.
- **Divulgación y Sensibilización:** Estrategias para promover el programa en la comunidad, asegurando una amplia participación.
- **Sostenibilidad y Expansión:** Planificación de la continuidad del programa y su expansión en futuras ediciones o en otras comunidades.

7. Beneficios empresariales de fomentar programas de habilidades digitales

- **Mejora de la imagen corporativa:** Implementar programas de desarrollo de habilidades digitales fortalece la reputación de la empresa como un agente responsable que contribuye al bienestar de la comunidad, lo que puede atraer a clientes, inversores y empleados comprometidos con la sostenibilidad y el desarrollo social.
- **Ampliación del talento local:** Al capacitar a la comunidad en habilidades digitales, las empresas pueden contar con un grupo de talento calificado a nivel local, lo que puede ser beneficioso para la contratación de empleados, la mejora de la productividad y la reducción de costos de desplazamiento y atracción de talento.
- **Mejor relación con la comunidad:** Las empresas que invierten en la formación de la comunidad fomentan relaciones más estrechas y positivas, lo que puede resultar en un mayor apoyo local, un ambiente de trabajo más inclusivo y una mayor lealtad de los clientes y socios comerciales.
- **Desarrollo de un entorno digital más inclusivo:** Fomentar el acceso a las habilidades digitales mejora la competitividad de la comunidad, lo que indirectamente beneficia a la empresa al crear un ecosistema económico más dinámico y preparado para el futuro.
- **Cumplimiento de normas y expectativas sociales:** Invertir en el desarrollo de habilidades digitales ayuda a las empresas a alinearse con las expectativas



sociales y regulatorias relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que puede ayudar a mantener un cumplimiento normativo y a mejorar la relación con las partes interesadas.

- **Innovación y adaptabilidad:** Empresas que invierten en el desarrollo de habilidades digitales en su comunidad también fomentan la innovación dentro de la misma, permitiendo que sus colaboradores y la comunidad estén mejor preparados para adaptarse a nuevas tecnologías y cambios del mercado.
- **Fortalecimiento de la competitividad:** Una comunidad digitalmente capacitada puede resultar en mejores prácticas empresariales, productividad y una mayor competitividad, beneficiando tanto a las empresas locales como a la economía en general.

8. Riesgos empresariales por no implementar programas de habilidades digitales

- **Desventaja competitiva:** Las empresas que no invierten en el desarrollo de habilidades digitales en las comunidades pueden quedar atrás en términos de innovación y capacidad tecnológica. Esto puede resultar en una menor competitividad frente a empresas que sí fomentan estas habilidades y aprovechan la digitalización para mejorar sus operaciones y servicios.
- **Dificultad para encontrar talento calificado:** Si no se apoya la formación de habilidades digitales en la comunidad, las empresas pueden enfrentar dificultades para contratar personal calificado en el futuro. Esto se traduce en un mayor esfuerzo para atraer talento y una posible dependencia de profesionales externos, lo que aumenta los costos y reduce la flexibilidad.
- **Aislamiento social y reputacional:** Las empresas que no contribuyen al desarrollo digital de su comunidad pueden percibirse negativamente por la sociedad, lo que podría afectar su reputación y su relación con clientes, inversores y otras partes interesadas. En un entorno donde la RSE es cada vez más importante, no invertir en este tipo de programas puede generar críticas y afectar la lealtad de los consumidores.
- **Limitación en la adaptación a nuevas tecnologías:** La falta de programas de habilidades digitales puede resultar en una comunidad menos preparada para adaptarse a los cambios tecnológicos, lo que puede generar una brecha de conocimiento y una mayor resistencia al cambio. Esto afecta la capacidad de la empresa para colaborar con la comunidad y aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías.



- **Pérdida de oportunidades de colaboración:** Las empresas que no participan activamente en el desarrollo de habilidades digitales en la comunidad pueden perder oportunidades de colaboración con otras organizaciones, instituciones educativas y el sector público. Esto puede resultar en una menor participación en proyectos conjuntos, investigaciones o iniciativas que promuevan el desarrollo económico y social.
- **Problemas en la inclusión social:** No promover el acceso a las habilidades digitales en las comunidades puede contribuir a la exclusión social, creando disparidades en el acceso a oportunidades económicas y profesionales. Esto podría generar tensiones sociales y dificultades en el entorno en el que opera la empresa.
- **Impacto negativo en la sostenibilidad a largo plazo:** Las empresas que no invierten en el desarrollo de capacidades dentro de la comunidad pueden enfrentar limitaciones para lograr un crecimiento sostenible a largo plazo, tanto en términos de su crecimiento económico como en su impacto social positivo. La falta de desarrollo de habilidades digitales puede restringir el acceso a nuevas oportunidades de negocio y colaboración.

9. Herramientas para fomentar programas de habilidades digitales

- **Plataformas de formación en línea:** Ofrecer acceso a plataformas de educación digital que proporcionen cursos de habilidades tecnológicas, programación, diseño gráfico, marketing digital y otras competencias clave. Ejemplos de plataformas como Coursera, Udemy o Khan Academy pueden ser útiles para llegar a un público más amplio.
- **Programas de certificación y diplomados:** Colaborar con instituciones educativas o empresas especializadas para ofrecer programas de certificación que avalen las competencias adquiridas. Esto aumentará la credibilidad de la formación recibida y facilitará el acceso a empleo en sectores tecnológicos.
- **Talleres y seminarios presenciales:** Organizar eventos presenciales que ofrezcan formación intensiva en habilidades digitales específicas. Estos talleres pueden ser adaptados a las necesidades de la comunidad, por ejemplo, cursos básicos de ofimática, habilidades de redes sociales para pequeñas empresas o cursos de desarrollo web.
- **Redes de mentoría:** Implementar programas de mentoría donde expertos en tecnología y digitalización puedan guiar a los miembros de la comunidad, ofreciendo consejo, orientación y apoyo práctico. Las plataformas de



mentoría pueden incluir reuniones uno a uno, actividades grupales y tutorías a distancia.

- **Colaboración con empresas tecnológicas:** Establecer alianzas con empresas tecnológicas que puedan proporcionar recursos, formación o infraestructura necesaria para la capacitación en habilidades digitales. Estos socios pueden ofrecer becas, prácticas profesionales y experiencia directa con tecnologías de vanguardia.
- **Acceso a centros comunitarios digitales:** Establecer centros comunitarios equipados con computadoras, internet de alta velocidad y otros recursos tecnológicos que permitan a los miembros de la comunidad acceder a formación y desarrollar sus habilidades digitales. Estos centros también pueden ofrecer soporte técnico y atención personalizada.
- **Programas de voluntariado corporativo:** Involucrar a los empleados de la empresa en actividades de voluntariado que fomenten la educación digital en la comunidad. Los programas de voluntariado corporativo pueden permitir que los empleados compartan su experiencia y conocimientos con los miembros de la comunidad, ayudando a mejorar su nivel de habilidades tecnológicas.
- **Campañas de sensibilización y concientización:** Desarrollar campañas que sensibilicen a la comunidad sobre la importancia de las habilidades digitales para acceder a oportunidades laborales y mejorar la competitividad. Las campañas pueden incluir publicidad en medios locales, redes sociales, y actividades comunitarias que informen sobre los beneficios de estas habilidades.
- **Plataformas de intercambio de conocimiento:** Crear espacios digitales donde los miembros de la comunidad puedan compartir y acceder a recursos educativos, proyectos colaborativos y prácticas recomendadas en el ámbito de las habilidades digitales. Estos espacios pueden ser foros en línea, blogs o plataformas de redes sociales dedicadas al aprendizaje.
- **Evaluación y retroalimentación continua:** Implementar sistemas de evaluación periódica para medir el progreso de los participantes y ajustar los programas de formación de acuerdo con las necesidades y los avances de la comunidad. Esto incluye encuestas de satisfacción, pruebas de habilidades y análisis de impacto de los programas formativos.



10. Mejores prácticas en la implementación de programas de habilidades digitales dentro del Distintivo ESR®

- **Evaluación de necesidades locales:** Antes de implementar un programa de habilidades digitales, realizar un análisis detallado de las necesidades y desafíos específicos de la comunidad. Esto permite personalizar los contenidos y modalidades de los programas, asegurando que se adapten a los intereses, niveles de competencia y objetivos de los participantes.
- **Programas de formación accesibles y escalables:** Ofrecer formación accesible a través de múltiples canales (presencial, en línea, híbrido) para cubrir diferentes niveles de habilidad. Además, proporcionar recursos educativos abiertos (como tutoriales, webinars y materiales descargables) que permitan a los participantes avanzar a su propio ritmo.
- **Colaboración con instituciones educativas y empresas tecnológicas:** Establecer asociaciones estratégicas con universidades, centros educativos y empresas tecnológicas para enriquecer el contenido de los cursos y proporcionar una formación más robusta. Estas alianzas pueden incluir la co-creación de contenidos, la provisión de equipos o la oferta de prácticas profesionales y empleo.
- **Fomento de la práctica activa y proyectos reales:** Implementar enfoques prácticos y basados en proyectos donde los participantes puedan aplicar las habilidades adquiridas a través de actividades reales o proyectos comunitarios. Esto puede incluir la creación de sitios web, desarrollo de aplicaciones móviles, o la gestión de campañas digitales que beneficien a la comunidad.
- **Mentoría y apoyo personalizado:** Establecer programas de mentoría, donde los participantes sean guiados por expertos en tecnología que ofrezcan apoyo personalizado. Las mentorías pueden ser uno a uno o en grupos pequeños, para asegurar que cada participante reciba atención según sus necesidades y pueda superar los desafíos que enfrenten durante el proceso de aprendizaje.
- **Evaluación constante y retroalimentación:** Implementar un sistema de retroalimentación continua que permita medir el progreso de los participantes, identificar áreas de mejora y ajustar los programas según sea necesario. Esto puede incluir encuestas, pruebas periódicas, y entrevistas con los participantes para evaluar la efectividad de la formación y su aplicabilidad en el entorno laboral.
- **Inclusión y accesibilidad:** Garantizar que los programas de formación digital sean inclusivos y accesibles para todos, sin importar el género, la edad, el nivel



de educación o las capacidades tecnológicas previas de los participantes. Esto incluye la oferta de opciones en varios idiomas, la provisión de becas para personas de bajos recursos, y la adaptación de los programas a personas con discapacidades.

- **Promoción de la igualdad de oportunidades:** Asegurarse de que el acceso a las habilidades digitales esté disponible para todos los segmentos de la comunidad, con un enfoque especial en las personas de comunidades vulnerables o marginadas, como mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, y minorías.
- **Evaluación de impacto y rendición de cuentas:** Implementar un sistema de evaluación de impacto que permita medir los resultados de la capacitación en términos de empleo, ingreso y mejoría en la calidad de vida de los participantes. La transparencia en los informes y la rendición de cuentas son esenciales para mantener la confianza de los participantes y otras partes interesadas.
- **Promoción de la sostenibilidad y el uso responsable:** Asegurarse de que los programas de formación en habilidades digitales no solo enseñen habilidades técnicas, sino también promuevan el uso responsable y ético de la tecnología. Esto puede incluir la educación en seguridad digital, privacidad, protección de datos y la importancia del comportamiento responsable en línea.

11. Propuesta de métricas de impacto para medir la eficacia de los programas de habilidades digitales en empresas dentro del marco del Distintivo ESR®

El indicador de habilidades digitales de las comunidades se enfoca en medir la eficacia y el impacto de los programas de formación tecnológica diseñados para capacitar a los miembros de la comunidad en competencias digitales esenciales. A medida que la digitalización sigue avanzando, es crucial que las comunidades se adapten y cuenten con las habilidades necesarias para participar activamente en la sociedad digital.

11.1 Fase 1: Inicial

- **Número de participantes en el programa:** Medición de la cantidad de personas que han comenzado el programa de habilidades digitales. Este indicador proporciona una visión inicial del alcance y la aceptación del programa dentro de la comunidad.
- **Porcentaje de jóvenes y adultos capacitados en habilidades digitales básicas:** Evaluación del porcentaje de participantes que han recibido



capacitación en habilidades digitales básicas (uso de computadoras, navegación en Internet, etc.).

- **Número de sesiones de formación realizadas:** Cuantificación de las sesiones de formación en habilidades digitales que se han llevado a cabo en la fase inicial, reflejando la actividad y el compromiso con la capacitación.
- **Acceso a dispositivos tecnológicos:** Medición del número de dispositivos proporcionados a los participantes para el desarrollo de sus habilidades digitales. Esto evalúa el acceso físico a la tecnología necesaria para participar en el programa.

11.2 Fase 2: Desarrollo

- **Porcentaje de avance en la capacitación:** Evaluación del porcentaje de participantes que han completado una parte significativa del programa de formación (por ejemplo, un módulo o un conjunto de habilidades específicas), indicando su progreso en la adquisición de habilidades.
- **Porcentaje de adopción de habilidades digitales en la vida diaria:** Medición del porcentaje de participantes que utilizan las habilidades adquiridas para tareas cotidianas, como la búsqueda de empleo en línea o la realización de trámites digitales.
- **Número de alianzas estratégicas con organizaciones educativas y tecnológicas:** Cuantificación de las colaboraciones establecidas con instituciones educativas, empresas tecnológicas y organizaciones sociales para fortalecer el programa y ampliar sus recursos.
- **Porcentaje de satisfacción de los participantes con la formación:** Medición a través de encuestas de satisfacción para evaluar la percepción de los participantes sobre la calidad y efectividad de los cursos de formación.

11.3 Fase 3: Madurez

- **Tasa de empleo o emprendimiento entre los participantes:** Evaluación del porcentaje de participantes que, tras completar el programa, han conseguido empleo o han iniciado un emprendimiento relacionado con las habilidades digitales adquiridas.
- **Número de comunidades beneficiadas por el programa:** Cuantificación de la cantidad de comunidades que han sido impactadas positivamente por la implementación del programa, mostrando la extensión y el alcance del mismo.



11.4 Desarrollo de las métricas

- **Medición del impacto a largo plazo:** Es importante no solo medir la cantidad de personas capacitadas, sino también cómo esas habilidades digitales impactan en la vida diaria de los beneficiarios. Esto incluye el acceso a mejores oportunidades de empleo, emprendimiento y participación social.
- **Evaluación constante de la efectividad del programa:** Las métricas deben incluir evaluaciones periódicas sobre la calidad de la formación, la satisfacción de los participantes y la relevancia de los contenidos con respecto a las necesidades del mercado laboral y la comunidad.
- **Alineación con las necesidades locales y regionales:** Las métricas deben estar adaptadas a las necesidades específicas de la comunidad y la región en términos de tecnología y habilidades digitales. Esto garantizará que el programa esté alineado con las oportunidades reales y los desafíos del entorno local.
- **Colaboración con socios estratégicos:** Colaborar con instituciones educativas, empresas tecnológicas, ONG y otros actores locales puede proporcionar una evaluación más precisa de los resultados. Las métricas deben reflejar estas alianzas y cómo contribuyen al éxito del programa.
- **Escalabilidad del programa:** Las métricas deben evaluar no solo los resultados en una escala local, sino también la viabilidad de ampliar el programa a más comunidades o regiones. Esto puede incluir la cantidad de recursos necesarios para escalar y los resultados esperados.

La definición de las métricas debe considerar los siguientes aspectos:

- **Tamaño de empresa:** Se refiere a la dimensión de la organización que implementa el programa. El tamaño puede influir en los recursos disponibles para el desarrollo y ejecución del programa, la capacidad para alcanzar un mayor número de beneficiarios, y la complejidad de las métricas a desarrollar.
- **Madurez de la industria:** Se refiere al nivel de avance tecnológico y digitalización de la industria en la que opera la empresa. Las industrias más avanzadas pueden tener mayores capacidades para implementar programas de habilidades digitales más complejos y medir su impacto de manera más efectiva.
- **Recursos disponibles:** Hace referencia a los recursos financieros, humanos y tecnológicos que una empresa tiene a su disposición para implementar y evaluar el programa de habilidades digitales. El acceso a estos recursos afecta



directamente la calidad de la formación ofrecida y la capacidad de medir el impacto.

12. Conclusión

La implementación de programas de habilidades digitales para las comunidades es fundamental para la integración de las personas en la economía digital y el acceso a nuevas oportunidades de desarrollo personal y profesional. Las métricas asociadas a este indicador deben ser cuidadosamente desarrolladas y alineadas con los objetivos a largo plazo del programa. La medición de impacto, satisfacción y efectividad de la formación proporcionada no solo garantiza que las iniciativas sean exitosas, sino que también permite ajustar los procesos a medida que avanzan y generar un impacto más profundo.

Para las empresas, el desarrollo y la implementación de un programa de habilidades digitales no es solo un acto de responsabilidad social, sino también una inversión estratégica en la creación de una comunidad más competitiva, resiliente y capacitada para hacer frente a los retos del futuro. Es esencial que las métricas no solo midan la cantidad de personas formadas, sino también la calidad de la formación recibida, el impacto a largo plazo en sus vidas y la efectividad de la infraestructura tecnológica utilizada. Medir el impacto económico y social a través de indicadores concretos ayuda a las empresas a demostrar el retorno de la inversión, no solo en términos económicos, sino también en la mejora del bienestar social y la equidad de las comunidades.