

GovTech Guidebooks, 07.20

# Gobiernos Contactless

EL FUTURO DEL GOBIERNO POST COVID-19

Credit: Reuters

Abordamos las consecuencias del Coronavirus para ciudadanos y gobiernos. Indagamos cómo se ve el futuro de la administración pública en su ya inminente transformación.

# Aclaración

Este informe, elaborado por **OS City** y **The Trust for the Americas**, analiza los posibles impactos y consecuencias a largo plazo generadas por la pandemia del COVID-19 sobre el accionar del Estado y su relación con el ciudadano.

Planteamos algunos escenarios sobre cambios en los servicios digitales y en el ejercicio de la administración pública, dejando de lado cómo cada gobierno da respuesta a la crisis generada por la pandemia (qué políticas específicas se toman para mitigar los efectos del coronavirus).

No se busca evaluar el éxito de las políticas públicas implementadas en el contexto del COVID-19, sino analizar los cambios en hábitos y costumbres de la ciudadanía que modificarán la relación con el Estado.

# Gobernar en tiempos de distanciamiento social

Es evidente que la sociedad post Covid-19 sufrirá cambios profundos en la economía y la salud, pero también lo hará en el funcionamiento del gobierno. Imaginamos un escenario conformado por ciudadanos con nuevos hábitos, que demandarán nuevas políticas y regulaciones basadas en interacción física reducida y restricciones más estrictas de movilidad, enalteciendo más que nunca la conectividad. La situación actual cambiará la forma en que trabajamos, compramos o nos entretenemos a un ritmo sin precedentes. ¿Por qué no imaginar que también cambiará para siempre la relación ciudadano-Estado?

Este informe analiza por qué el mundo deberá funcionar diferente, incluyendo desde cambios en el comportamiento y demandas de la ciudadanía, hasta cómo cambiarán los servicios públicos, el accionar de nuestros gobernantes y la necesidad de una nueva estrategia de administración pública.

---

## Contenido

Parte 1 / **Un nuevo contexto**

Parte 2 / **Un nuevo ciudadano**

Parte 3 / **Un nuevo gobierno**

Parte 4 / **Escenarios post pandemia**

# Parte 1

## Un nuevo contexto

Como individuos estamos enfrentando algo que no imaginamos posible: rutinas inciertas, cambios y restricciones en nuestros hábitos de movilidad, incertidumbre sanitaria y económica; en pocas palabras, nos encontramos en un mundo diferente.

Entre las diferencias más relevantes que caracterizan a este nuevo contexto se encuentran:

1. Aislamiento social intermitente
2. Economías de bajo contacto
3. Desafíos a servicios tradicionales
4. Efectos de segundo orden (réplicas)
5. “Remote-first” y ruptura de inercias



# Aislamiento Social Intermittente

Las predicciones analizadas en este reporte se enfocan en el mediano y largo plazo. Según estimaciones del Imperial College de Londres, la existencia de una vacuna o inmunidad colectiva que mitigue los efectos del virus podría tardar entre 12 y 18 meses, por lo que el escenario a corto plazo estará caracterizado por el aislamiento social intermitente. Esta situación de cuarentena e interrupciones a nuestra vida “normal”, tendrá efectos en los hábitos de las personas que perdurarán en el largo plazo.

SCIENCE / CORONAVIRUS

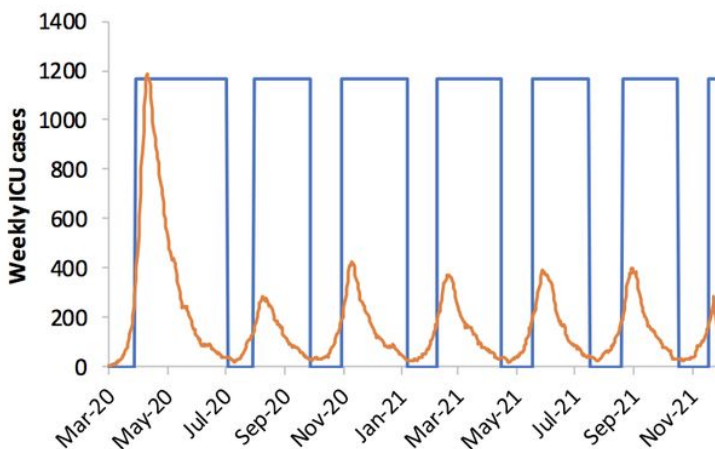
## Social Distancing Might Stop. And Start. And Stop. And Start. Until We Have A Vaccine.

“We need to figure out how we are going to live in a time of plague,” said one doctor.



**Dan Vergano**  
BuzzFeed News Reporter

Posted on April 1, 2020, at 4:15 p.m. ET

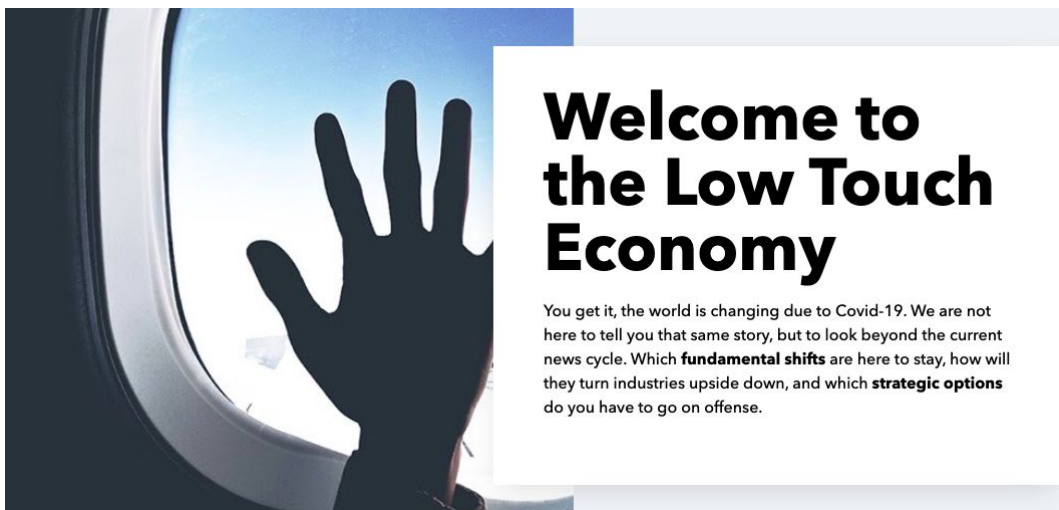


# Economía de bajo contacto

La nueva “[economía de bajo contacto](#)” se basa en cambios en los hábitos de las personas producto del COVID-19:

- Cambios en hábitos y conductas
- Cambios en formas de consumo
- Cambios en los negocios y la economía
- Nuevos ganadores y perdedores

Estos cambios no solo se expresan en la economía, sino también en la relación con el Estado. Nuestra premisa es que cambios en la conducta de los ciudadanos implicarán nuevas demandas a la hora de gestionar lo público. Plantear escenarios posibles es fundamental para poder anticipar esas demandas y dar respuestas acertadas desde la administración del Estado.



# Nuevos hábitos y estilos de vida

Personas, empresas y gobiernos descubren los beneficios de lo virtual, desafiando servicios tradicionales y estilo de vida.

Lo que imaginábamos lejano o imposible, hoy forma parte de nuestra vida cotidiana. Lo virtual ha cruzado todos los aspectos de nuestra vida, generando nuevos hábitos en los ciudadanos.

---

## MEDIDAS TOP-DOWN



- PROHIBICIÓN DE EVENTOS Y MULTITUDES
- RESTRICCIÓN DE VIAJES
- CONFINAMIENTO A GRUPOS VULNERABLES
- ESTRUCTAS MEDIDAS DE HIGIENE
- OBLIGACIÓN DE BARBIJO O TAPABOCAS

## HÁBITOS BOTTOM-UP

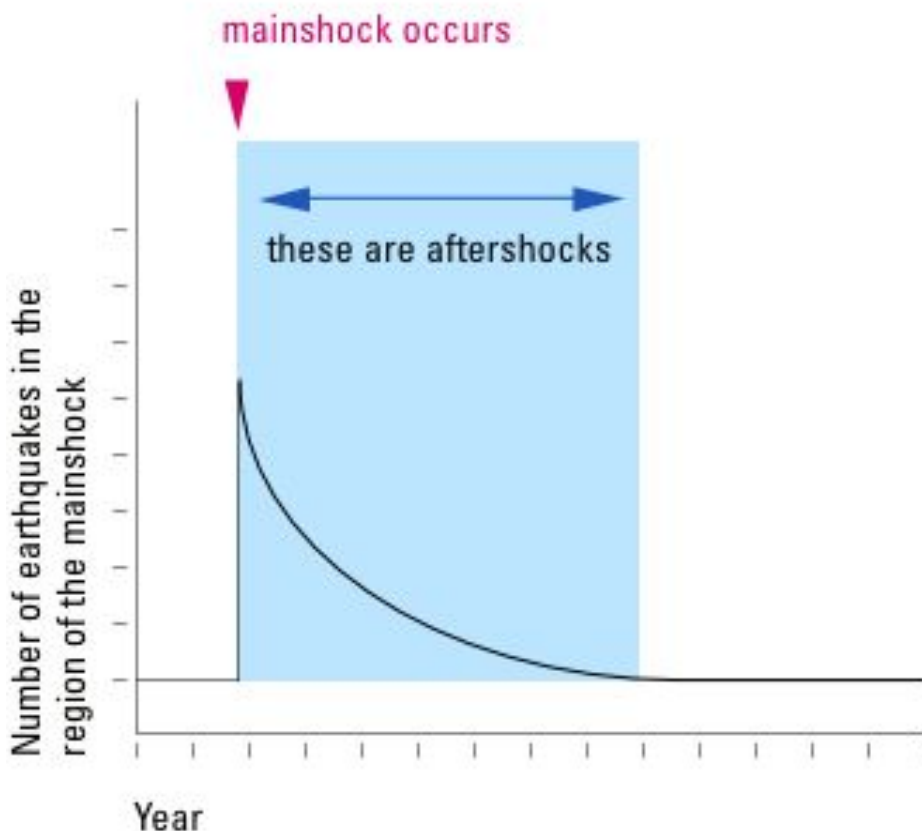


- TRABAJO REMOTO
- VIDA SOCIAL LIMITADA
- SERVICIOS “DELIVERY” O “PUERTA A PUERTA”
- PREFERENCIA AL E-COMMERCE
- ALZA EN LA EDUCACIÓN EN CASA
- VIDA FAMILIAR / LABORAL DIFUSA

# Efectos de segundo orden (réplicas)

- Desempleo masivo
- Estancamiento económico
- Caída de la recaudación
- Pagar salarios vs Inversión en salud
- Administración Pública paralizada
- Manifestaciones y malestar ciudadano

## How do we know it's an aftershock?





# “Remote-first” y ruptura de inercias

Oportunidad para acelerar procesos preexistentes pero de lento avance:

- Comercio Electrónico
- Teleterapia
- Telemedicina
- Telejusticia
- Sesiones legislativas online
- Trámites digitales

Dejaremos de lado usos y costumbres del trabajo en gobierno: “porque siempre se hizo así”. En lugar de preguntar, “¿Hay alguna razón para hacer esto en línea?” preguntaremos: “¿Hay alguna buena razón para hacer esto en persona?”



# Recuperación de ingresos acelerada

Individuos, organizaciones, empresas y gobiernos no podrán esperar a la recuperación gradual para retomar sus finanzas. Tendrán que reinventarse, repensar sus modelos de ingresos y ventas. Para ello [McKinsey](#) imagina un “SHAPE” up:

- Startups como forma de pensamiento
- Humanos en el centro de las operaciones y procesos
- Aceleración hacia lo digital
- Propósito por encima del dinero
- Ecosistema de colaboración a base de partners



## Parte 2

# Un nuevo ciudadano

Entre las diferencias más relevantes que caracterizan a este nuevo ciudadano se encuentran:

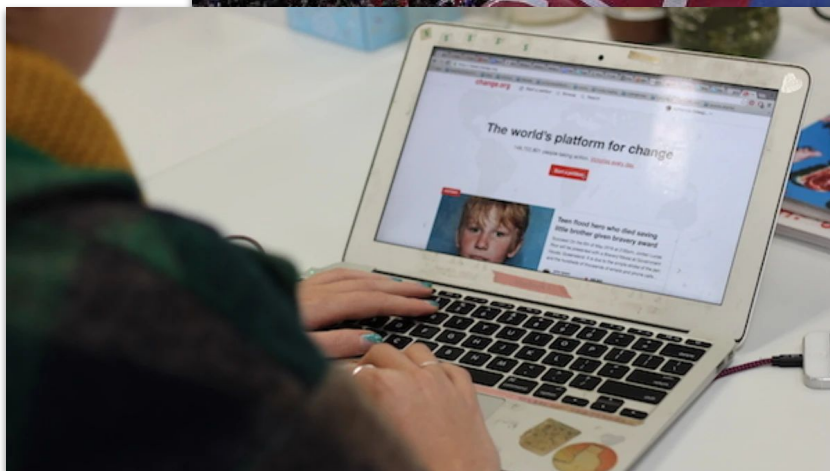
1. El fin de las multitudes
2. Trámites sin contacto
3. Gobierno “puerta a puerta”
4. Desempleo masivo
5. Vida privada
6. Higiene y limpieza
7. Vacaciones en casa



# ¿El fin de las multitudes?

Cada vez que nos inviten a una marcha o protesta, lo pensaremos dos veces. Manifestaciones on-line: las manifestaciones tradicionales serán potenciadas por nuevas formas de manifestarse, que adquieren mayor relevancia en la coyuntura actual (change.org, redes sociales, etc.).

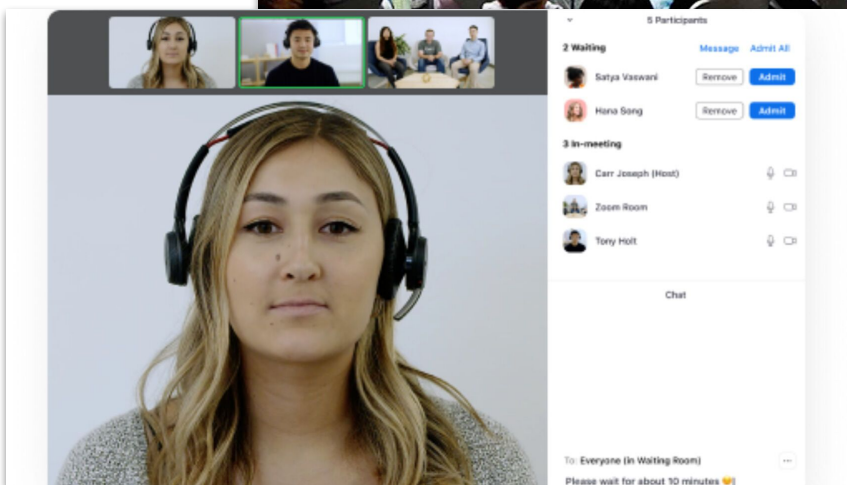
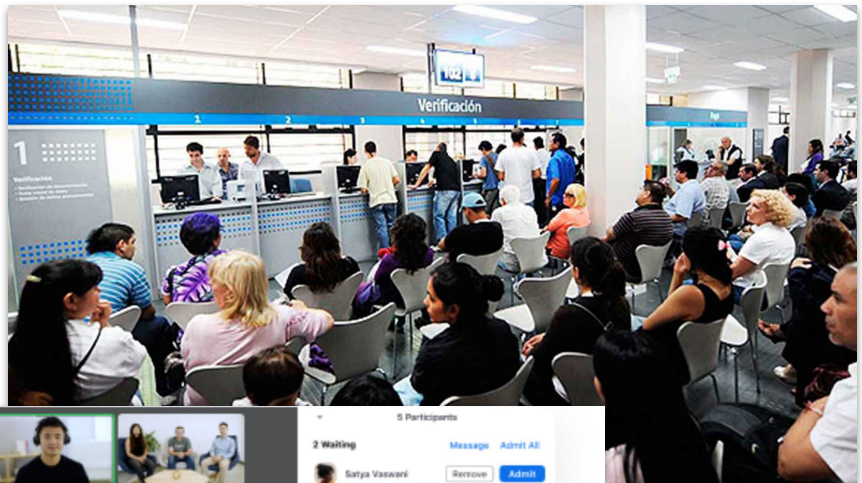
Se vuelve difusa la división entre política virtual vs política presencial, lo contrario a lo virtual no es lo real, sino lo material. Las manifestaciones virtuales también inciden en la agenda pública. Una nueva opinión pública marcará el inicio o transformación de nuevos liderazgos y los métodos de comunicación política.



# Trámites sin contacto

El contacto “cara a cara” para trámites presenciales se reducirá drásticamente. Los ciudadanos evitarán las aglomeraciones para realizar consultas o trámites. En el corto plazo, se prevé la necesidad de virtualizar la burocracia y la atención al ciudadano ¿Ventanillas de asistencia online (videollamadas) para atender ciudadanos?

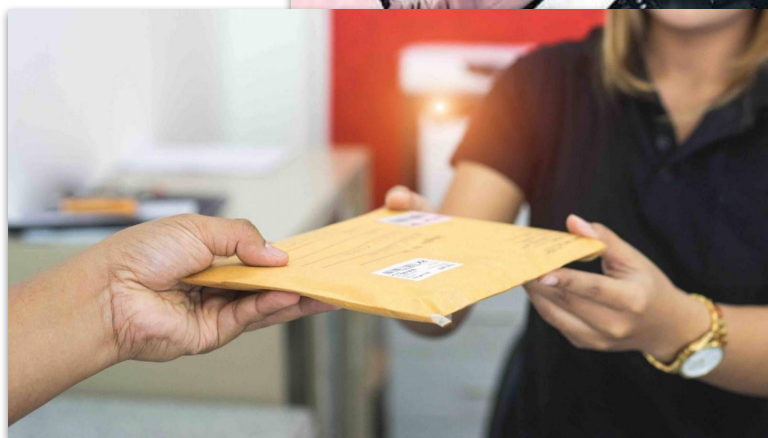
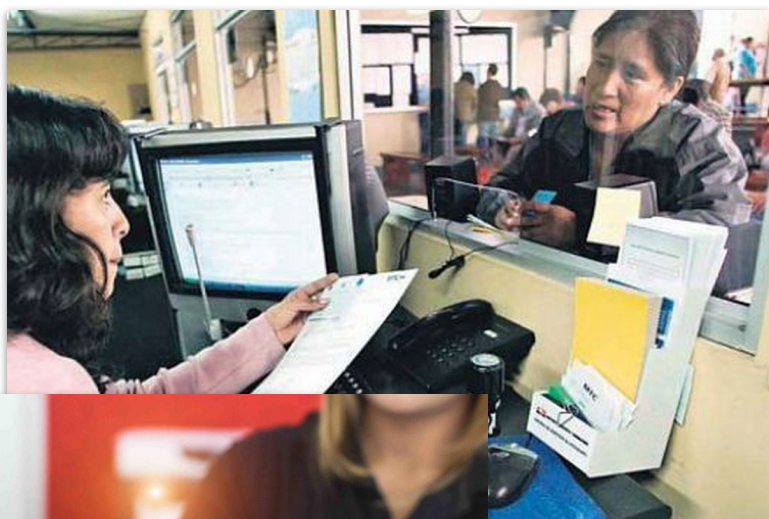
Al cambiar rápidamente sus hábitos, el ciudadano demandará una adaptación rápida y ágil por parte del Estado.



# Gobierno “puerta a puerta”

Comenzará una época de “Gobierno Delivery”.

“La montaña deberá ir a Mahoma”: los servicios puerta a puerta dominarán la actividad económica. La ciudadanía exigirá que los servicios lleguen a sus casas, por lo que debemos esperar lo mismo para los servicios de gobierno. Hoy ya existen servicios de estas características para delivery de documentos de identidad o pasaportes, ¿por qué no extenderlo al resto de los servicios de gobierno?



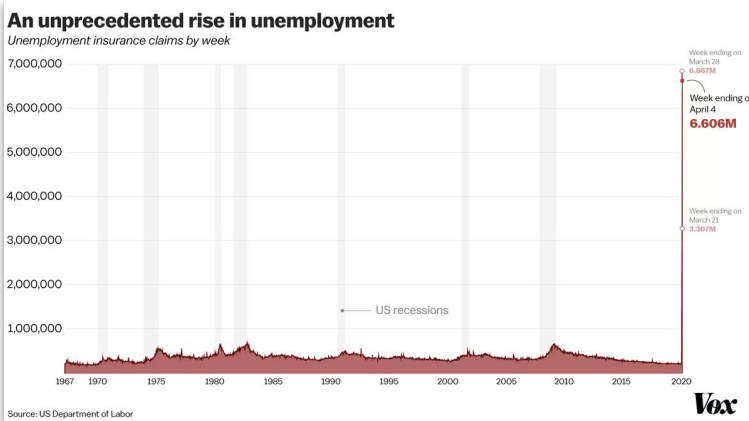
# Desempleo masivo

Frente a tasas de desempleo nunca antes vistas, los ciudadanos demandarán de sus gobiernos asistencia económica y social. Resurgen ideas como el Ingreso Básico Universal (UBI, por sus siglas en inglés). Surgen nuevas necesidades de apoyos sociales y asignación de beneficios en una gran escala, lo que dificulta el equilibrio fiscal de los Estados.

**BREAKING** 110 MPs and Peers tell the Chancellor:

**“A COVID-19 recovery plan must include a Universal Basic Income”**

Basic  
Income  
Conversation



## Ben Rickert:

If we're right, people lose homes. People lose jobs. People lose retirement savings, people lose pensions. You know what I hate about f\*\*\*ing banking? It reduces people to numbers. Here's a number - every 1% unemployment goes up, 40,000 people die, did you know that?

# Vida privada

## Trabajo = Familia = Vida Privada

La división entre trabajo y vida privada se torna difusa, los espacios se vuelven más flexibles (oficina vs. casa) y los tiempos más borrosos (¿a qué hora comienza / termina el trabajo?). La virtualización del trabajo y el home office generan cambios en el ritmo laboral y en la conjugación con la vida familiar y privada.

¿Qué pasará con los empleos públicos remotos? ¿Cómo será la adaptación de las instituciones públicas al nuevo escenario del trabajo remoto?





# Higiene y limpieza

Los servicios públicos deberán incluir la higiene y la limpieza como prioridad. Los ciudadanos demandarán nuevas medidas y seguridades a la hora de interactuar con el Estado y la gestión de las ciudades.

La emisión de certificados de higiene o salud en servicios públicos, auditables por los ciudadanos sin necesidad de infraestructura especializada, serán soluciones cada vez más demandadas.



# Vacaciones y trabajo 24/7

Combinación entre trabajo remoto y vacaciones. ¿Estar online significa que inició mi jornada laboral?

Se torna difusa la división entre vacaciones, ferias o períodos laborales. Las limitaciones de viajes generan nuevas formas de esparcimiento y descanso, desdibujando los períodos laborales.

Qué pasará con los períodos laborales de la Justicia o los Congresos?



## Parte 3

# Un nuevo gobierno

Entre las diferencias más relevantes que caracterizan a este nuevo ciudadano se encuentran:

1. Cambios en la forma de gobernar
2. Adiós a procesos tradicionales
3. Simplicidad sobre burocracia



# Cambios en la forma de gobernar

Seremos testigos de una serie de cambios en la forma de gobernar de nuestros dirigentes:

- Del político de masas al político virtual
- Gestionar con expertos y sociedad civil (comité de expertos)
- Mayor necesidad de comprender datos
- Mayor dinamismo y rapidez en la implementación de decisiones (los tiempos de la política se achican)
- Gobierno como una orquesta (no siempre la cabeza es el Presidente o Alcalde). Por ejemplo, toman mayor relevancia algunas áreas técnicas como el Ministerio de Salud.



# Adiós a procesos tradicionales

Al momento de analizar problemas sociales, la correlación de sucesos tendrá mayor importancia que la lógica causal. Veremos una mayor necesidad de contar con grandes cantidades de datos para poder tomar decisiones, aunque no sepamos las causas del problema. Esto generará que el proceso tradicional de Políticas Públicas (agenda, definición, implementación, evaluación) se desintegra. Se define sobre la implementación en base a prueba y error.

La seguridad será prioridad sobre otros valores, como por ejemplo la sustentabilidad. Al momento de tomar un transporte público ¿cuál será el criterio que nos lleve a elegir uno u otro medio de transporte? ¿El distanciamiento primará sobre las emisiones?



# Simplicidad sobre burocracia

Teletrabajo, difusión entre la vida personal y la profesional

Servicios “puerta a puerta” y contactless en la entrega de servicios públicos

El gobierno va a tu casa (servicio de mensajería) para la realización de trámites

Desconcentración de edificios y oficinas (no todos en un mismo edificio municipal)

Flexibilidad en el manejo de presupuestos y poderes de emergencia (mayor o menor transparencia?)

Menos procedimientos y requisitos, mayor agilidad

Transparencia proactiva en vez de reactiva

Apertura a la adopción de tecnología; de la vanidad a la necesidad



# Parte 4

## — Escenarios

Es fundamental identificar las capacidades estatales digitales para poder pensar escenarios a futuro, destacando:

1. Etapas del Gobierno Digital
2. Definir estrategias
3. Agilidad e iniciativa



# Etapas del Gobierno Digital

**Presencia:** el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. No garantiza mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

**Interacción:** es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir denuncias o reclamos de manera digital. Es posible descargar formularios y conocer los requisitos de cada trámite.

**Transacción:** los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención “cara a cara” en las oficinas.





# Califique su nivel de preparación para un Gobierno Contactless

Checklist

		1	2	3	4	5
<b>Expediente Digital</b>	Mi entidad cuenta con expediente digital o gestión documental electrónica	●	●	●	●	●
<b>Pagos de Impuestos Online</b>	En la entidad se pueden pagar impuestos y tasas online	●	●	●	●	●
<b>Firma Digital</b>	La firma digital está extendida en los funcionarios del gobierno	●	●	●	●	●
<b>Servicios Digitales Online</b>	Es posible iniciar los trámites, reclamos y servicios de manera virtual	●	●	●	●	●
<b>Datos Abiertos</b>	Mi entidad cuenta con un portal de datos abiertos con diversos datasets	●	●	●	●	●
<b>Portal Ciudadano</b>	La entidad cuenta con un portal de autogestión ciudadano	●	●	●	●	●
<b>Gobierno en la Nube</b>	Tanto los sistemas como la información del gobierno se encuentra en la Nube	●	●	●	●	●
<b>Interoperabilidad</b>	En la entidad se aplican criterios de ventanilla única y simplificación registral	●	●	●	●	●

## Resultados: los puntajes más altos son mejores

**1** = inexistencia de categoría

**5** = aplicación extendida en toda la organización

Puntuación 4 o 5 en todas las categorías? Realizando algunos ajustes, debería poder adaptar su organización al Gobierno Contactless

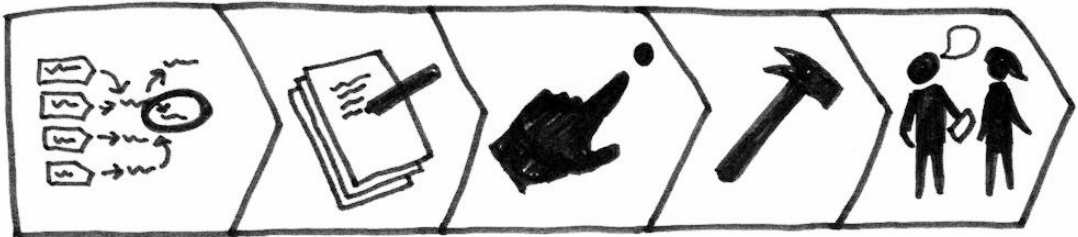
Puntuaciones entre 1, 2 o 3 requerirán de mayor esfuerzo. Esto podría significar un obstáculo para adaptarse al contexto post pandemia.

¿Una puntuación total inferior a 20? Va a necesitar rediseñar su estrategia de entrega de servicios para poder adaptarse a las nuevas demandas ciudadanas

Cuanto más bajo sea el puntaje, más ágil su organización necesita ser. Deberá prepararse para los potenciales efectos colaterales de la pandemia.

# ¿Quieres definir una estrategia de transformación digital para tu gobierno?

Image: Google Sprint



Relevamiento

Prioridades

Selección

Manos a la obra

Propagación

## Workshop **El Futuro del Gobierno**

Online

**Objetivo:** entrenar a su equipo de gestión en 7 días, 100% de forma remota. Pensar un conjunto de prioridades para su estrategia de gobierno digital post COVID-19. Descubrir potenciales caminos de transformación y oportunidades para la mejora de servicios.

**Resultado:** una visión clara y una guía de transformación digital para navegar los meses que se avecinan. Acciones para tomar la iniciativa, con hojas de ruta claras para cada concepto (gobierno contactless / plataforma / service delivery). Manifiesto del gobierno del futuro, construido colaborativamente.

Hablemos!

# Según su diagnóstico, ¿puede adaptar su estrategia?

## Capacidades Digitales Estatales

Capacidad que tienen los estados para responder con herramientas digitales a las necesidades del COVID-19

Duración / Impacto de la Pandemia

Consecuencias e intensidad de la pandemia en base a las medidas y acciones de cada gobierno

	Presencia	Interacción	Transacción
<b>Duración / Impacto corto</b> (3-6 meses). El país logra controlar la pandemia y volver a la "normalidad"	Utilizar las redes sociales para comunicar, brindar atención telefónica, utilizar la web sólo para dar información esencial. Atención al público reducida con medidas de distanciamiento	Aprovechar la pandemia para digitalizar servicios y cambiar costumbres. Poner a disposición <a href="#">información estructurada</a> , datos y estadísticas sobre la pandemia, generar canales online de comunicación y alertas ciudadanas.	Aprovecharla pandemia para instalar una nueva cultura de trabajo centrada en el ciudadano. Identificar los servicios online más necesarios en la pandemia, reúna equipos interdisciplinarios de servicios digitales
<b>Duración / Impacto medio</b> (entre 1 y 2 años). Se aplana la curva, pero se deben continuar medidas de control y distanciamiento social	Digitalizar aquellos servicios relacionados con la pandemia: turnos online, permitir prescripciones en digital, portal exclusivo para información y servicios sobre el COVID-19	Avanzar hacia más y mejores servicios online (Etapa Transacción). Pivotear entre trabajo presencial y teletrabajo. Habilite videollamadas para realización de trámites, simplificar servicios y flexibilizar requisitos	Abrir datos en tiempo real relacionados con la pandemia, segmentar y comunicar de manera personalizada, generar portales de transparencia específicos del COVID-19. Adoptar teletrabajo y sesiones on-line para legislativos
<b>Duración / Impacto largo</b> (3 años). La pandemia no logra controlarse, cuarentenas prolongadas y reiteradas, quiebre de empresas y economía	Reiniciar el gobierno. Sin servicios digitales su gobierno no podrá funcionar. Incorporar una visión estratégica que permita digitalizar los servicios más esenciales. Generar alianzas con otros gobierno más adelantados para transferencia de conocimientos	Virar hacia una gestión orientada al ciudadano, poner al "ciudadano en el centro". Aplicar criterios de simplificación registral y ventanilla única, unificar portales de gobierno, identificar los servicios más esenciales y avanzar en su digitalización.	Gobierno "Contactless", los servicios digitales son la columna vertebral del gobierno, el teletrabajo es expandido en toda la AP, nuevo vínculo con la ciudadanía y la participación online. Planificación de presupuestos a corto plazo, nueva definición de datos personales

# Agilidad e iniciativa

## Pasar de la defensiva

*Mitigar los riesgos, políticas de “prueba y error”, digitalizar aquello que es indispensable*

## A la ofensiva

*Tomar la crisis como una oportunidad para cambiar legados y costumbres. Fomentar cambios de mentalidad en los funcionarios públicos y mayores habilidades en el uso de herramientas modernas de gestión.*

**Gobiernos ágiles e innovadores serán los que mejor se adapten**

---

## 5 Takeaways

1. El distanciamiento social llegó para quedarse
2. Cambiarán nuestros hábitos y costumbres
3. Buscaremos el *service delivery* de lo público
4. Existirá una predisposición por la tecnología
5. Nace una nueva relación ciudadano-Estado

# Listado de casos innovadores

Estamos construyendo una lista de casos en donde los gobiernos hayan adaptado la entrega de servicios bajo el concepto de “gobierno contactless”. Buscamos casos innovadores de adaptación al contexto que impone el COVID-19.

## Nos ayudas?

Participa [aquí](#) contándonos tu caso

Recuerda que no buscamos políticas para combatir los efectos del coronavirus, sino ejemplos de cómo los gobiernos han adaptado sus servicios, burocracias o instituciones producto del contexto que impone el distanciamiento social.

---

## ¿Este informe fue valioso para usted?

Estaríamos muy agradecidos si compartes este documento con otras personas, tanto dentro como fuera de su gobierno.

Siéntase libre de usar #contactlessgob

Muchas gracias!

OS City y The Trust for the Americas

# Sobre OS City

Fundada por doctores en tecnología y ciencias políticas, OS City se dedica a apoyar a las instituciones públicas para proveer sus servicios de forma digital usando tecnologías de punta como la inteligencia artificial y el blockchain. Aceleramos la transformación digital de gobiernos por medio del conectar a los servidores públicos con las habilidades, el conocimiento, los partners y las más nuevas tecnologías a través de lo que llamamos nuestro *GovStore*, la primer App Store para instituciones públicas.

# Sobre Trust for the Americas

The Trust for the Americas es una entidad sin fines de lucro afiliada a la Organización de los Estados Americanos (OEA). Establecida en 1997 para promover alianzas público-privadas, The Trust ha implementado proyectos en 24 países y ha trabajado con más de 1,000 organizaciones en la región. Nuestras iniciativas buscan promover oportunidades educativas y económicas, así como la responsabilidad y transparencia del gobierno.

Nuestra alianza única con la OEA nos permite tener acceso a los tomadores de decisiones dentro de la región. Esta asociación fundamental es la base a través de la cual creamos redes sólidas en todos los estados miembros y el sector privado.



OS CITY

### Website

[os.city](https://os.city)

### Contacto

[info@os.city](mailto:info@os.city)

### Hablemos

[Meet.os.city](https://meet.os.city)

### Twitter

[@oscitylatam](https://twitter.com/oscitylatam)



### Website

[trustfortheamericas.org](https://trustfortheamericas.org)

### Contacto

[ririani@oas.org](mailto:ririani@oas.org)

### Twitter

[@Trust4Americas](https://twitter.com/Trust4Americas)