



Informe de política ONU / DESA # 61: COVID-19: Abrazando al gobierno digital durante la pandemia y más allá

Traducción del texto original en: <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-des-policy-brief-61-covid-19-embracing-digital-government-during-the-pandemic-and-beyond/>

Compartiendo información

Es vital para los gobiernos proporcionar información precisa, útil y actualizada a las personas, especialmente en tiempos de crisis. Durante la pandemia de COVID-19, los gobiernos comenzaron a proporcionar información sobre sus portales nacionales, aplicaciones móviles o mediante plataformas de redes sociales. Una revisión de los portales nacionales de los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas mostró que, para el 25 de marzo de 2020, el 57 por ciento (110 países) había puesto en marcha algún tipo de información sobre COVID-19, mientras que alrededor del 43 por ciento (83 países) decidió no proporcionar ninguna información; pero un análisis posterior mostró que para el 8 de abril de 2020, alrededor del 86 por ciento (167 países) habían incluido información y orientación sobre COVID-19 en sus portales.

La forma más básica de información que se encuentra en algunos portales nacionales es una cobertura mediática que informa a las personas sobre el brote, las restricciones de viaje, la orientación práctica sobre protección y la respuesta gubernamental. Una forma un poco más avanzada parece ser tener un portal o sección dedicada sobre el brote, generalmente con un nombre de dominio personalizado. Los gobiernos, como el primer custodio de los datos relacionados de COVID-19, también han comenzado a publicar estadísticas sobre el brote. Estos incluyen el número total de casos en un país, muertes totales, así como la notificación de casos por jurisdicciones. La información confiable de los gobiernos ayuda a las personas a tomar decisiones informadas sobre sus rutinas diarias, generar confianza pública y permite a las autoridades públicas actuar decisivamente para aplanar la curva.

La crisis de COVID-19 también ha traído nuevas necesidades de servicios gubernamentales digitales y una mayor demanda de servicios existentes. Los desarrolladores de los gobiernos se movilizaron y se comprometieron a diseñar nuevas aplicaciones y servicios para ayudar en la lucha contra COVID-19. Algunos de estos nuevos servicios incluyen la entrega de alimentos y otros artículos esenciales a los más necesitados mediante la optimización de toda la cadena de suministro a través de los servicios digitales del gobierno. Algunos Estados miembros registraron un aumento en el uso de los servicios en línea, como la identificación digital y la firma digital, debido a los aumentos en las solicitudes de desempleo y otros beneficios sociales.

Durante la pandemia de COVID-19, también ha habido una ola de noticias falsas y engaños virales. Los usuarios con malos objetivos o conocimiento inadecuado contribuyen a la difusión de noticias falsas y crean más pánico en la sociedad. Miles de sitios de estafa y malware han surgido diariamente, como la venta de máscaras quirúrgicas falsificadas, kits de autocomprobación falsos, etc. La Organización Mundial de la Salud ha categorizado esto como el tema secundario de una infodemia "una sobreabundancia de información —algunas precisas y otras no— que dificulta que las personas encuentren fuentes y orientación confiables cuando la necesiten". En respuesta,



algunos gobiernos han lanzado unidades de respuesta o campañas para coordinar la lucha contra la información errónea en línea sobre COVID-19.

Involucrar a las personas

Involucrar a las organizaciones de la sociedad civil, las empresas, los emprendedores sociales y el público en general en la gestión de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias puede resultar muy eficaz para los responsables políticos y de toma de decisiones. Las iniciativas de participación en línea dirigidas por los gobiernos pueden ayudar a las personas a hacer frente a la crisis y mejorar las operaciones gubernamentales. En una situación de crisis, se vuelve más importante que nunca llegar a los grupos vulnerables de la sociedad, responder a sus necesidades y garantizar la estabilidad social. La participación de la sociedad civil permite a los gobiernos enfrentar los desafíos socioeconómicos de una manera más productiva que no deja a nadie atrás.

Los hackatones organizados por el gobierno son una forma de involucrar a las personas en la búsqueda de soluciones innovadoras para los desafíos económicos, sociales y tecnológicos de la pandemia de COVID-19. Los funcionarios públicos, junto con los desarrolladores de software, la sociedad civil y los emprendedores sociales pueden buscar colectivamente nuevas soluciones para, por ejemplo, la falta de medicamentos y equipos médicos de protección, la escasez de personal de salud (es decir, en hospitales o bancos de alimentos), el problema del acaparamiento de alimentos o el deterioro de la salud mental de las personas como resultado del aislamiento social. En una iniciativa, los gobiernos locales en China lanzaron un servicio de Código QR de Salud de la ciudad a través de la plataforma de servicios del gobierno, que se basa en los datos de salud declarados por los residentes o los trabajadores que regresan. El código podría aplicarse iniciando sesión a través de múltiples plataformas móviles públicas. Los gobiernos locales verifican la información de la declaración personal con datos de salud, aviación civil, ferrocarriles y otros datos relacionados, y emiten un certificado electrónico de información de salud personal. En la República de Corea, además de las entrevistas, los funcionarios usan los datos de ubicación de los teléfonos móviles, los registros de transacciones de tarjetas de crédito y las imágenes de CCTV para rastrear y evaluar a las personas que recientemente pudieron haber estado en contacto con una persona infectada. También se publican mapas detallados que muestran los movimientos de las personas infectadas, alentando a otras personas que pensaron que podrían haber estado en contacto con una persona infectada a hacerse la prueba. Los funcionarios utilizan los datos de ubicación de los teléfonos móviles, los registros de transacciones de tarjetas de crédito y las imágenes de CCTV para rastrear y evaluar a las personas que pueden haber entrado recientemente en contacto con una persona infectada. También se publican mapas detallados que muestran los movimientos de las personas infectadas, alentando a otras personas que pensaron que podrían haber estado en contacto con una persona infectada a hacerse la prueba. Los funcionarios utilizan los datos de ubicación de los teléfonos móviles, los registros de transacciones de tarjetas de crédito y las imágenes de CCTV para rastrear y evaluar a las personas que pueden haber entrado recientemente en contacto con una persona infectada. También se publican mapas detallados que muestran los movimientos de las personas infectadas, alentando a otras personas que pensaron que podrían haber estado en contacto con una persona infectada a hacerse la prueba.



Muchos gobiernos han utilizado aún más las redes sociales para conectarse con las personas. Algunos también se han asociado con personas influyentes para difundir información precisa sobre el brote de COVID-19 y para contrarrestar la información errónea dañina. Se ha prestado especial atención a relacionarse con los jóvenes y los niños, que son muy vulnerables a las noticias falsas y pueden sufrir la carga que la crisis COVID-19 ejerce sobre el bienestar social, económico y mental de los padres. Por ejemplo, la primera ministra de Noruega, Erna Solberg, realizó una conferencia de prensa en línea con una sesión de preguntas y respuestas específicamente para que los niños ayuden a calmar sus temores. Durante COVID-19, los datos abiertos y la participación electrónica podrían ayudar a generar confianza pública en las medidas gubernamentales de respuesta a la crisis y apoyar a los grupos vulnerables de la sociedad.

Establecer asociaciones de múltiples partes interesadas

Los gobiernos a menudo carecen de las capacidades financieras y de recursos humanos para desarrollar rápida y eficientemente herramientas digitales que puedan ayudar a las personas durante una situación de crisis. Por lo tanto, establecer asociaciones con empresas privadas de tecnología, emprendedores sociales u otras organizaciones nacionales e internacionales puede representar una forma efectiva para que los gobiernos hagan uso de las tecnologías existentes para satisfacer las necesidades de las personas y suavizar el impacto de la crisis en sus vidas.

Las autoridades comenzaron a cooperar con una variedad de partes interesadas durante el brote de COVID-19. Por ejemplo, el gobierno de los Estados Unidos hizo un llamado a la acción a los principales interesados de la industria y expertos en inteligencia artificial para desarrollar nuevas técnicas de minería de datos y texto que puedan ayudar a la comunidad científica a responder preguntas de alta prioridad relacionadas con COVID-19. Esta plataforma puede ayudar a acelerar la investigación y el apoyo con orientación sobre diagnóstico, tratamiento y manejo de pacientes infectados a nivel mundial, incluso en países en desarrollo que tienen recursos más limitados.

Las asociaciones entre gobiernos, el sector privado y las organizaciones internacionales también pueden ser cruciales para mantener los servicios de comunicaciones de misión crítica y garantizar una mayor conectividad. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha lanzado una plataforma para ayudar a los formuladores de políticas nacionales, los reguladores y las partes interesadas de la industria a garantizar que las redes se mantengan resistentes y los servicios de telecomunicaciones estén disponibles para todos a fin de evitar un mayor agravamiento de las brechas digitales durante la crisis COVID-19. En algunos países, los proveedores de Internet se han comprometido a mantener la capacidad de la red y los servicios para las funciones críticas del gobierno, especialmente los hospitales y las llamadas de emergencia, y a mejorar la difusión de información al público, incluso a través de alertas de mensajes de texto. Del mismo modo,

La pandemia de COVID-19 también ha tensado la cadena de suministros médicos. La demanda de equipo médico ha aumentado exponencialmente, creando escasez, exponiendo a menudo al personal médico a mayores riesgos. Para abordar el problema, muchas compañías privadas se asociaron con agencias gubernamentales para desarrollar aplicaciones de salud que ayuden a las personas, el personal del hospital y los profesionales médicos a monitorear, analizar y obtener equipos médicos críticos como ventiladores, mascarillas, guantes y equipo de protección en tiempo real.



Se han implementado plataformas digitales para ayudar con el rastreo de contactos impulsado por la comunidad de pacientes que dieron positivo. Singapur fue uno de los primeros países en implementar tecnología de rastreo de contactos con su aplicación TraceTogether durante la actual crisis de salud. Las aplicaciones de rastreo de contactos usan la función bluetooth del teléfono móvil para guardar de forma anónima los datos de otros usuarios con los que uno se ha cruzado. Una vez que el encuentro de una persona se infecta, el usuario recibe una notificación, que permite la autoevaluación o el autoaislamiento inmediato. Aplicaciones innovadoras como estas han sido desarrolladas por muchas compañías privadas diferentes y apoyaron los intentos del gobierno de contener la cantidad de infecciones. También hubo algunas preocupaciones de que algunas tiendas de aplicaciones restringieran la amplia distribución de estas aplicaciones en algunos casos debido al alto uso de la batería o, a veces, debido a preocupaciones de privacidad o protección de datos. Las asociaciones público-privadas efectivas y oportunas son especialmente críticas durante estos tiempos, ya que las aplicaciones solo proporcionan resultados con una gran base de usuarios.

Las alianzas con el sector privado para apoyar a los gobiernos han mostrado efectos positivos en la lucha contra el brote. Sin embargo, es necesario abordar las posibles violaciones de la privacidad y las preocupaciones de derechos humanos que su implementación pueda conllevar. Priorizar el anonimato mientras se agrega información personal, el uso de geolocalización, así como el acceso a registros médicos es importante para proteger la privacidad de los datos personales. Los formuladores de políticas deben tener en cuenta el principio de minimización y recopilación, retención e intercambio limitados de datos personales con lo que es absolutamente necesario y racionalmente relacionado con el propósito de superar la crisis de salud para evitar el mal uso de la vigilancia y la violación de la privacidad de los datos.

Acelerar la implementación de tecnologías digitales innovadoras

Dado que la crisis ha puesto a los servicios públicos bajo presión, se insta a los gobiernos a implementar tecnologías digitales efectivas para contener el brote. La mayoría de las soluciones innovadoras de comercialización rápida provienen del sector privado. Sin embargo, la crisis ha puesto de manifiesto la necesidad de un liderazgo gubernamental en el desarrollo y la adopción de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial (IA) y la robótica para garantizar una prestación efectiva de servicios públicos.

La tecnología impulsada por IA ha demostrado ser beneficiosa para la prestación de servicios de atención médica cuando las líneas de emergencia superaron la capacidad. Durante el brote, muchas personas recurrieron a autocomprobaciones de síntomas y accedieron a "médicos virtuales" a través de la telemedicina para obtener asesoramiento médico. Los chatbots multilingües ofrecieron soluciones para superar las barreras del idioma, acceder a la información y comunicarse con los profesionales de la salud. Se han adoptado tecnologías de impresión 3D para producir válvulas de reemplazo para dispositivos de reanimación y protectores faciales médicos para abordar la escasez. Los robots y los drones han sido eficaces para proporcionar seguridad y saneamiento, reduciendo así la exposición del personal al riesgo. Los robots de patrulla que usan reconocimiento facial y cámaras térmicas se implementan en aeropuertos y lugares públicos para escanear multitudes e identificar personas potencialmente infectadas. Los robots de esterilización equipados con luces



ultravioletas han sido útiles para desinfectar hospitales y áreas contaminadas. Otros robots monitorean parámetros vitales de dispositivos médicos o permiten que los pacientes se comuniquen remotamente con las enfermeras. Los gobiernos también están utilizando drones con tecnologías similares para monitorear calles, entregar suministros médicos o desinfectar espacios públicos.

Los esfuerzos para desarrollar estrategias de gobierno digital después de la crisis de COVID-19 deberían centrarse en mejorar la protección de datos y las políticas de inclusión digital, así como en fortalecer la política y las capacidades técnicas de las instituciones públicas. Si bien las alianzas público-privadas son esenciales para implementar tecnologías innovadoras, el liderazgo gubernamental, las instituciones sólidas y las políticas públicas efectivas son cruciales para adaptar las soluciones digitales a las necesidades de los países, así como priorizar la seguridad, la equidad y la protección de los derechos de las personas. La pandemia de COVID-19 ha enfatizado la importancia de la tecnología, pero también el papel fundamental de un gobierno efectivo, inclusivo y responsable.

Conclusión

La pandemia de COVID-19 está obligando a los gobiernos y las sociedades a recurrir a las tecnologías digitales para responder a la crisis a corto plazo, resolver las repercusiones socioeconómicas a mediano plazo y reinventar las políticas y herramientas existentes a largo plazo (ver Tabla 1) Navegar a través de estos tiempos difíciles requiere que los gobiernos adopten un enfoque de gobierno abierto y utilicen canales de comunicación digital para proporcionar información confiable sobre los desarrollos globales y nacionales de COVID-19. Las plataformas de participación electrónica pueden representar herramientas útiles para interactuar con grupos vulnerables en línea y establecer iniciativas digitales para generar ideas colectivas sobre ideas de políticas para desafíos sociales y económicos críticos.

Las alianzas público-privadas efectivas, mediante el intercambio de tecnologías, experiencia y herramientas, pueden ayudar a los gobiernos a reiniciar la economía y reconstruir las sociedades. Los países en desarrollo, en particular, necesitarán cooperación y apoyo internacional para mitigar la crisis. Por lo tanto, son necesarias colaboraciones regionales, nacionales y locales basadas en proyectos con empresas del sector privado, organizaciones internacionales y otras partes interesadas. A largo plazo, los gobiernos deben acelerar la implementación de tecnologías digitales innovadoras, como la tecnología impulsada por IA, blockchain y drones. Las inversiones en estas tecnologías pueden respaldar enormemente la capacidad de recuperación futura de la economía de la salud y la prestación de servicios públicos.