

Experiencia de Aprendizaje en Vivo: Más allá de la respuesta inmediata al brote de COVID-19

Tecnologías digitales y la pandemia de COVID-19

Informe y Nota de Aprendizaje

15.04.2020



Para más información,
contacten con: policy@uclg.org



Lanzadas conjuntamente entre Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (CGLU), Metropolis, y ONU-Hábitat el 25 de marzo de 2020, las Experiencias de Aprendizaje en Vivo **#BeyondTheOutbreak** buscan reunir a gobiernos locales y regionales, sus asociaciones y organizaciones asociadas para facilitar y promover un intercambio significativo en el momento en que estas se encuentran confrontando la crisis de la COVID-19, al mismo tiempo que deben mantener un funcionamiento ordenado de los servicios públicos en sus ciudades y territorios. Siguiendo una consulta inicial durante la sesión de inauguración, la **cuarta sesión temática** de esta serie, que tuvo lugar el 15 de abril, se centró en **promover una reflexión colectiva sobre la relación entre la crisis y las tecnologías digitales.**

Los gobiernos locales y regionales, al frente de la crisis de la COVID-19

Los gobiernos locales y regionales son los primeros que deben responder a la crisis de la COVID-19 y desempeñan un papel esencial a la hora de garantizar la protección de los derechos a través de la provisión de servicios públicos locales, incluidas las poblaciones más vulnerables que viven en asentamientos informales o barrios marginales dentro y alrededor de las ciudades, así como a las personas mayores, mujeres, niños, personas con discapacidad, migrantes y refugiados.

La tecnología ha demostrado ser una herramienta útil y necesaria para ayudar a garantizar que los gobiernos locales y regionales en la primera línea de la emergencia continúen brindando servicios públicos esenciales durante la crisis de la COVID-19. A medida que el coronavirus se propaga por todo el mundo, los gobiernos han establecido restricciones importantes sobre el movimiento de personas, el funcionamiento de los servicios y las normas sobre distanciamiento físico. En este contexto, la tecnología puede causar un efecto profundo en la vida cotidiana de los ciudadanos y garantizarles el acceso a los servicios de salud, el acceso a la información y la comunicación con las autoridades competentes, entre otras cosas.

Los gobiernos locales y regionales en la primera línea de la crisis de la COVID-19 han recurrido a tecnologías digitales para monitorear, anticipar e influir la propagación de





la enfermedad, así como para proporcionar educación a los estudiantes que no pueden acceder a la escuela y fomentar la cohesión social mientras se respeta el distanciamiento físico. Al mismo tiempo, los gobiernos locales y regionales deben garantizar que, al utilizar tecnologías digitales, se protegen los derechos humanos.

En general, la tecnología será vital para proteger a las comunidades después de la crisis, y las herramientas digitales deben garantizar que los derechos de los ciudadanos están protegidos y servir para cerrar la brecha socioeconómica y promover la transformación necesaria para lograr las agendas globales. En este sentido, los gobiernos locales y regionales también deben asegurarse de que la revolución digital no deja a nadie ni a ningún lugar atrás en un contexto en el que las desigualdades existentes en los países desarrollados y en desarrollo se ampliarán aún más.

De hecho, a medida que crece la demanda de tecnologías digitales, los gobiernos locales y regionales están **cada vez más comprometidos con mejorar la vida de todas las poblaciones bajo los principios de privacidad, libertad de expresión y democracia**. En este sentido, la Coalition of Cities for Digital Rights («Coalición de Ciudades por los Derechos Digitales») se lanzó en noviembre de 2018 para liderar el camino para asegurar un futuro digital centrado en las personas donde los gobiernos locales y regionales hagan uso de datos y tecnologías digitales como una herramienta para mejorar sus políticas públicas. Junto con Eurocities, ONU-Hábitat y más de 40 ciudades de todo el mundo, CGLU participa en esta coalición con el objetivo de cerrar la brecha entre el trabajo del grupo y las posiciones de los gobiernos locales y regionales en su conjunto, así como para apoyar la inclusión de las posiciones de la Coalición en los procesos políticos internacionales.

Sin embargo, la rápida expansión de la COVID-19 puede obligar a las autoridades competentes a tomar decisiones apresuradas y complejas que cuentan con las tecnologías digitales y que, si bien son efectivas a corto plazo, pueden tener impactos negativos a largo plazo sobre los derechos digitales y otras esferas de la gobernanza local. Además, durante la fase de recuperación posterior a la COVID-19, las tecnologías digitales serán, sin duda, un elemento central para garantizar que los ciudadanos y las comunidades vuelvan a su vida cotidiana de manera segura y ordenada y que la prestación de servicios vuelva a funcionar sin problemas. Por esta razón, **los gobiernos locales y regionales desempeñarán un papel crucial en la configuración de las tecnologías digitales de una manera que garantice procesos de toma de decisiones transparentes, abiertos e inclusivos**.





La COVID-19: ¿Cómo se están usando las tecnologías digitales para dar respuesta a la pandemia?

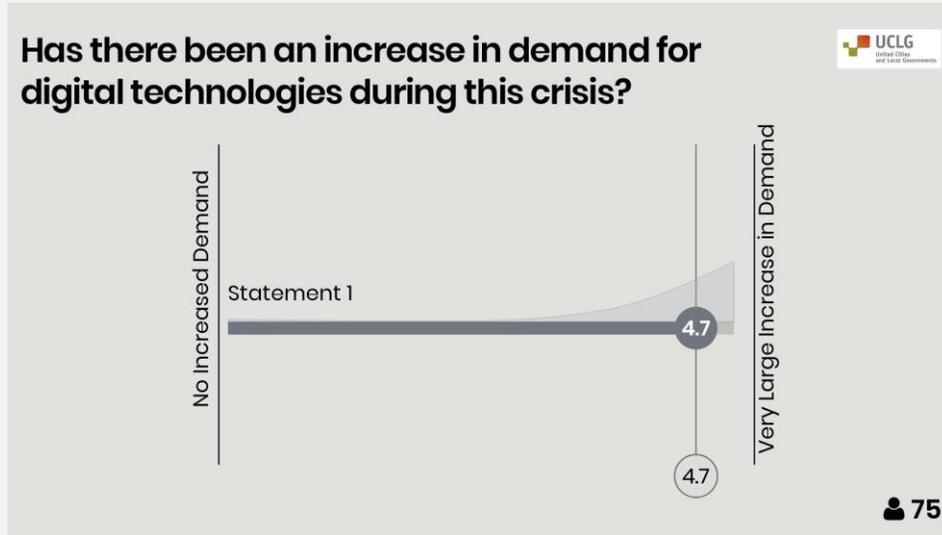
Al movilizar las tecnologías digitales para responder a la crisis actual pueden surgir varias preguntas. Las tecnologías digitales pueden verse como una puerta de entrada para resolver muchos de los problemas derivados de la crisis: ¿cómo podemos controlar la propagación de la COVID-19? ¿Cómo continuamos brindando educación a las numerosas personas que tienen que quedarse en casa? Al mismo tiempo, las tecnologías digitales pueden plantear desafíos relacionados con varios derechos humanos: ¿están protegidos mis derechos digitales? ¿Los gobiernos locales y regionales están actuando de manera transparente al recurrir a las tecnologías digitales para enfrentar la crisis?

Para aprovechar el potencial de la tecnología a fin de responder eficazmente a la crisis, es esencial priorizar el uso de la tecnología a través de una lente de derechos humanos dirigida a proteger a los ciudadanos, mantener los servicios esenciales, comunicar información que salve vidas y fomentar interacciones socioeconómicas que conlleven el beneficio de todo.

Durante la sesión se realizó una consulta interactiva separada en cuatro preguntas para identificar los principales desafíos, las oportunidades, las preocupaciones sobre los derechos digitales y la demanda de tecnología digital durante la pandemia. La consulta subrayó los desafíos y oportunidades clave que fueron identificados como áreas prioritarias por los más de 180 participantes.

Como se señaló anteriormente, los gobiernos locales y regionales son los primeros que deben responder a esta crisis y tienen un papel esencial a la hora de garantizar la protección de los derechos y la salvaguarda de la salud de las comunidades a través de la provisión de servicios públicos locales, incluidas las poblaciones más vulnerables que viven en asentamientos informales o barrios marginales dentro y alrededor de las ciudades, así como personas mayores, mujeres, niños, personas con discapacidad, migrantes y refugiados.





* ¿Ha habido un incremento en la demanda de tecnologías digitales durante esta crisis?

Para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales durante esta crisis, los participantes compartieron la preocupación de reconocer y proteger los derechos digitales, en particular en torno a las áreas de privacidad e inclusión. La aplicación de tecnologías digitales debe considerar e incluir a todos los miembros de la población y cerrar la brecha digital. La última pregunta realizada reafirmó la mayor demanda de tecnologías digitales en respuesta a la pandemia de la COVID-19 y enfatizó que es imperativo que los gobiernos locales y regionales prioricen la digitalización.

La COVID-19 y las tecnologías digitales: aprovechar las tecnologías digitales durante y más allá del brote

El poder facilitador de la tecnología durante y después de la crisis

A la par que los gobiernos locales y regionales de todo el mundo trabajan incansablemente para abordar eficazmente la crisis de la COVID-19, es





extremadamente importante reconocer que, ya sea en tiempos de crisis o más allá, las herramientas digitales deben actuar como un elemento facilitador para alcanzar los objetivos de las autoridades competentes, es decir, salvaguardar la salud de los ciudadanos, promover la cohesión social y proteger los derechos humanos, también a nivel digital.

Una de las ideas centrales que subyacen al enfoque de las tecnologías digitales mencionadas durante la sesión se relaciona con la visión de la tecnología como un elemento facilitador que permite apoyar una estrategia más amplia para combatir la COVID-19, como lo subrayaron, por ejemplo, la ciudad de Milán o el Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). Un ejemplo concreto que se mencionó fue cómo las tecnologías digitales permiten el distanciamiento físico, que es crucial para frenar la propagación del virus, al tiempo que permite la proximidad social y sirve como una herramienta para mejorar la cohesión social.

Otro ejemplo mencionado durante la sesión hacía referencia a la relación entre privacidad y seguridad y a cómo la tecnología puede ser un elemento facilitador para implementar medidas de salud pública sin que ello conlleve la violación del derecho a la privacidad. En este contexto, la presidenta del Fondo Italiano de Innovación hizo referencia al hecho de que no debería existir una falsa dicotomía entre la protección de la salud de los ciudadanos y sus derechos digitales. Las autoridades competentes deben trabajar para garantizar que no se elige entre el uso de aplicaciones destinadas a rastrear la propagación del virus y la protección total de la privacidad de las comunidades.

«Desde el comienzo de la crisis, utilizamos la tecnología como facilitador, considerando a los ciudadanos en el centro. La tecnología y las herramientas digitales han sido parte de cada grupo de trabajo que hemos creado.» **Roberta Cocco**, *teniente de alcalde para la Transformación Digital de Milán*

COVID-19: ¿una oportunidad para impulsar los esfuerzos hacia la reducción de la brecha digital?

El acceso equitativo a la infraestructura digital nunca ha sido tan importante como ahora. A pesar de la creciente demanda de tecnologías digitales en respuesta a la crisis de la COVID-19, existe el riesgo de que la rápida aplicación de estas tecnologías durante la emergencia actual amplíe la **brecha digital**. Aunque la existencia de una





brecha digital no es nueva, la crisis actual agrega una nueva dimensión de urgencia para reducirla. En consecuencia, las comunidades y los hogares con acceso limitado a internet tienen poco acceso a información vital relacionada con la salud y con las oportunidades socioeconómicas que genera la digitalización. Como apuntó la ciudad de Barcelona, el patrón seguido por la digitalización está transformando radicalmente la distribución del poder y continuará haciéndolo, ya sea mitigando o reforzando las desigualdades existentes.

En consecuencia, los gobiernos locales y regionales están dando pasos audaces hacia adelante y trabajando para garantizar que las medidas de tecnología digital adoptadas para combatir la COVID-19 contribuyan a cerrar la brecha digital. Las iniciativas van desde aumentar la conectividad garantizando el acceso de las poblaciones a los dispositivos tecnológicos, particularmente para los más vulnerables como los niños y las personas mayores, así como mediante la recopilación de datos y el establecimiento de **partenariados** con el sector privado para ampliar el acceso a la infraestructura digital.

Para comprender mejor las necesidades de las comunidades, los gobiernos locales y regionales están haciendo esfuerzos importantes para **generar y recopilar datos** que reflejen la situación de todos los miembros de la comunidad. En Bogotá, la ciudad desarrolló y desplegó encuestas para identificar a los ciudadanos que necesitan asistencia urgente y que quedan fuera del censo oficial, destacando la idea de que se necesitan datos completos que reflejen la totalidad de la población para la formulación de políticas basadas en evidencia. En Milán, se utilizaron paneles para comprender dónde se ubican estas personas en el mapa de la ciudad y cómo se puede ponerlas en contacto con el sector privado que ofrece servicios. En este contexto, los partenariados se identificaron como un componente clave para garantizar que las respuestas digitales a la pandemia no dejen a nadie atrás y aborden las necesidades de todas las personas. Usando los paneles de datos y en asociación con una empresa de telecomunicaciones, la ciudad de Milán pudo proporcionar acceso gratuito a internet a familias vulnerables. Los gobiernos locales y regionales plantean el punto crucial de que mantener tales partenariados más allá del brote es clave para superar la brecha digital para siempre y desencadenar un cambio estructural hacia la igualdad.

Todas las prácticas anteriores respaldan la idea destacada por el Open Government Partnership de que el desarrollo y la implementación de agendas digitales requieren un enfoque abierto, holístico y multiactor. Los gobiernos locales y regionales





destacaron además la necesidad de abordar la brecha digital asegurando la aplicación y la disponibilidad de la tecnología como una forma de fomentar la inclusión social. Las políticas de quedarse en casa no han considerado el uso de tecnologías digitales de manera que garanticen la **inclusión social**, y actualmente corren el riesgo de aumentar las desigualdades en relación con los grupos vulnerables de la población debido a la falta de equidad y acceso a la infraestructura digital. Las tecnologías digitales y los medios han sido esenciales para que los gobiernos locales y regionales comuniquen información que puede salvar vidas y evalúen las necesidades de la población, reconociendo su diversidad, durante la pandemia. En Barcelona, el programa Vincles tiene como objetivo garantizar la inclusión social por medio de la capacitación en alfabetización digital a las personas mayores, para mantenerlos conectados con sus familias. En Bogotá, la ciudad promueve el compromiso de la comunidad y la solidaridad social mediante la creación de una plataforma digital que utiliza las redes sociales y en la que se ofrecen intercambios tales como ayudar a los vecinos con las compras y ofrecer traslados al hospital.

La capacidad de conectar con nuestras comunidades y servicios durante este tiempo es esencial para el bienestar de todas las personas y el funcionamiento continuo de las economías de todo el mundo. En respuesta a las intervenciones, G3ict hizo eco de un mensaje de la ciudad de Chicago en torno a la idea de que las emergencias a menudo abordan retos que deberían haberse abordado antes. Una realidad es que nuestra infraestructura digital no es **accesible**, particularmente para los más vulnerables. Esta falta de accesibilidad digital tiene un enorme impacto en la respuesta actual, por ejemplo, a la hora de proporcionar acceso a información que podría salvar vidas a personas con discapacidades y personas con alfabetización limitada.

«La brecha digital es el mayor desafío y la política de quedarse en casa expone sus peores consecuencias. Evitar que el distanciamiento físico se convierta en distanciamiento social es nuestro deber como Administración Pública, así como asegurar que los servicios públicos sean universales.» **Laia Bonet**, *teniente de alcalde de Barcelona*

«En Bogotá comenzamos a trabajar en el tema de la digitalización desde un punto de vista de solidaridad social, educación en línea y datos abiertos y transparencia.» **Felipe Guzmán Ramírez**, *consejero distrital de Tecnología e Innovación de Bogotá*





«La gente habla de la brecha digital como rural *versus* urbano, pero también afecta a los habitantes urbanos, y debemos encontrar una solución a ello. Demasiadas personas no tienen conexión a Internet.» **John Farmer**, director de Tecnología de Nueva York

Las tecnologías digitales como un medio para garantizar la provisión de servicios básicos y oportunidades de subsistencia

La prestación de muchos servicios que son competencia de los gobiernos locales y regionales a menudo se ve obstaculizada por la falta de recursos y capacidades, y ello va en detrimento directamente del bienestar de los ciudadanos. Esta pandemia ha aumentado la urgencia con la que los gobiernos locales y regionales deben actuar para ofrecer soluciones a la población con los mismos medios limitados y en el marco de las restricciones impuestas. En la mayoría de los casos, la tecnología digital se ha convertido en una herramienta esencial. No obstante, es importante tener en cuenta que una parte muy importante de la población no tiene acceso a internet. Así, los gobiernos locales y regionales tienen un rol crucial a la hora de asegurar que, cuando hacen uso de las tecnologías, no contribuyen a ampliar todavía más las desigualdades existentes en los países desarrollados y, especialmente, en los países en desarrollo.

La **salud** es, sin duda, la competencia de gobiernos locales y regionales más afectada por la pandemia. Los gobiernos locales y regionales han reaccionado con prontitud, a veces incluso más rápido que sus gobiernos nacionales, para ordenar cierres, preparar hospitales y otras instalaciones, involucrar a trabajadores de la salud y garantizar el suministro de equipos y suministros médicos. Para muchos de ellos, la tecnología digital ha sido clave para coordinar estas decisiones. Por ejemplo, con el fin de evitar que los casos de alto riesgo se propaguen por la comunidad, Xi'an creó un código QR para rastrear los casos sintomáticos confirmados y localizar a las personas infectadas para sus contactos cercanos. En Nueva York, el gobierno de la ciudad coordinó una respuesta conjunta con el Brooklyn Navy Yard, un importante *hub* tecnológico local, para proporcionar equipos de protección personal para los médicos, reforzando nuevamente la idea mencionada anteriormente de que los partenariados con el sector privado son muy necesarios para tratar la pandemia. En la misma línea, Barcelona trabajó con proveedores privados para proporcionar acceso a internet en salas de hospitales.

Muchas ciudades y regiones están haciendo muchos esfuerzos para garantizar que este año académico y la **educación** puedan continuar de la mejor manera posible, y





han surgido soluciones tecnológicas para que esto suceda. Bogotá ha implementado una estrategia multicanal que involucra a las emisoras públicas de radio y televisión y cuyo objetivo es ofrecer contenidos virtuales para que los niños puedan continuar su educación. También vale la pena subrayar la participación de los maestros, quienes aprovechan las herramientas tecnológicas disponibles (teléfono, correo electrónico, WhatsApp) para mantener la comunicación con los niños, mantener los ejercicios y exámenes previstos y verificar el bienestar de sus alumnos. Xi'an puso a disposición la educación en línea en todas las escuelas a partir del 10 de febrero y se aseguró de que incluso los alumnos de educación infantil puedan continuar aprendiendo desde casa.

Además, sin perder de vista a las personas más necesitadas, Ámsterdam distribuyó alrededor de 5.000 computadoras portátiles a los miembros de la comunidad que más lo necesitaban. Entre otros, estos dispositivos han permitido que estos grupos, junto con toda la comunidad, tengan acceso al teatro y a las óperas en línea, ya que el gobierno local está haciendo un esfuerzo por mantener viva la cultura al tiempo que apoya la interacción social y la participación de la comunidad, aunque de forma remota.

En su esfuerzo por evitar la interrupción de la provisión de servicios básicos a los ciudadanos, los gobiernos locales y regionales también se han esforzado por **acercar el gobierno a la ciudadanía**, lo que respalda la idea de que las ciudades inteligentes son aquellas que tienen ciudadanos inteligentes. En relación con la promoción de herramientas de redes sociales para mantener a todos informados y comunicados, Nueva York está utilizando alertas de texto, ha creado un sitio web específico sobre la COVID-19 que ofrece información actualizada sobre el estado de la propagación de la pandemia y con herramientas para la participación social, y ha difundido un conjunto de herramientas de orientación para ciudadanos recién llegados a la ciudad.

Dubái tiene como objetivo mantener el funcionamiento de los servicios y la comunicación con la población, y lo hace entre otros a través de la aplicación Dubai Mobile, que permite a los visitantes y residentes utilizar 160 servicios que facilitan el acceso a la salud y los servicios públicos. Además, se ha establecido la firma digital a nivel nacional como mecanismo seguro que permite a las personas firmar digitalmente sus documentos, y las empresas pueden participar en licitaciones públicas a través de aplicaciones en línea. Las tecnologías digitales también han sido esenciales para garantizar la continuidad de los servicios locales en la medida en que han hecho posible que miles de empleados públicos y funcionarios trabajen a





distancia. Con este objetivo, en Barcelona el número de computadoras portátiles para empleados municipales ha aumentado en un 30 % y se han habilitado varios sistemas en línea. Ramala ha trabajado para garantizar que se pueden celebrar reuniones virtuales en las que participan representantes y funcionarios públicos para continuar con la prestación de servicios a los ciudadanos.

Los participantes también destacaron que, en un marco en que la provisión de servicios básicos está fuertemente vinculada a los **mecanismos financieros** existentes para los gobiernos locales y regionales, estos deben garantizar que aquellos servicios digitales que se benefician de las infraestructuras y servicios locales, y que han demostrado ser socios esenciales en tiempos de la COVID-19, también contribuyen a los ingresos de los territorios en los que están establecidos.

«Con respecto a la educación a distancia, dejamos que las escuelas elijan en base a la orientación que proporciona el gobierno; se ha impulsado la educación en línea y se sigue trabajando para satisfacer la necesidad de que los estudiantes aprendan.»
Zhang Weiming, subdirector de la Oficina de Big Data de Xi'an

«Necesitamos enfoques holísticos, que involucren a todas las partes interesadas. Se necesita digitalización para cocrear. Los gobiernos que cuentan con estos foros podrán dar una respuesta más rápida para mantener a las sociedades informadas.»
Rudi Bormann, director adjunto del Open Government Partnership

Un enfoque de la digitalización basado en los derechos humanos como pilar para una mayor preparación ante los desastres

Como primera Administración que responde a esta crisis, los gobiernos locales y regionales están desempeñando un papel esencial para garantizar la provisión de servicios públicos locales en primera línea para todos los sectores de la sociedad. Además, pueden desempeñar un papel fundamental para garantizar la protección de los **derechos humanos** de los ciudadanos, incluso a nivel digital. Con este fin, ONU-Hábitat hizo hincapié en que los derechos humanos son tan importantes como siempre durante esta crisis, sea en línea o no.

En un momento en que los gobiernos locales y regionales de todo el mundo están trabajando incansablemente para abordar de manera efectiva la crisis de la COVID-19, está claro que lo que está en juego son los derechos humanos de los ciudadanos. No solo se compromete el acceso a los servicios vitales básicos, especialmente para





los grupos más vulnerables de la población, sino que también están en juego los **derechos digitales** de todos y cada uno de nosotros. Como lo repitió durante la sesión el ACNUDH, los derechos humanos deben ser una parte integral de las respuestas de salud pública. En este contexto, los gobiernos locales y regionales deben estar a la vanguardia de la recuperación y garantizar que las tecnologías digitales se utilizan de manera transparente, abierta y sin dejar a nadie ni a ningún territorio atrás.

La tecnología digital tiene el potencial transformador para mantener la economía en funcionamiento y permitir a las personas acceder a los servicios básicos necesarios para la vida cotidiana, como la educación, la salud, el trabajo y la cultura, durante este tiempo de pandemia. Sin embargo, la tecnología digital debe aplicarse de una manera que respete los derechos digitales de todos. Varias ciudades, muchas de las cuales son miembros de la **Cities Coalition for Digital Rights**, incluidas Ámsterdam, Barcelona, Bogotá, Dubái, Milán, Nueva York y Ramala, han expresado la importancia de una gobernanza abierta y transparente, el acceso a la información y unos estándares digitales éticos relacionados con la privacidad y los datos durante la COVID-19 y en la fase de recuperación posterior. Los participantes también destacaron la importancia de incorporar la **perspectiva de género** al aplicar tecnologías digitales para garantizar que todos los derechos humanos de los ciudadanos estén protegidos y que sean facilitadores de **la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres**.

Las ciudades de Nueva York, Dubái y Ramala enfatizaron la importancia del **acceso a la información** para que los ciudadanos puedan mantenerse actualizados y seguros durante la pandemia. La información como derecho digital puede garantizar que las comunidades estén informadas y sean conscientes de la situación actual y puedan tomar medidas de salud y seguridad en consecuencia. Además, todos los ciudadanos deberían tener acceso a la información sobre los sistemas digitales que afectarán sus vidas durante y después de la crisis y tener la capacidad de **cuestionar prácticas discriminatorias o injustas**. En relación con el uso de tecnologías digitales durante la crisis, estas ciudades destacaron la importancia de **la transparencia y la rendición de cuentas** hacia los ciudadanos.

Barcelona y Milán destacaron la importancia de abordar la **desigualdad** en todos los niveles, incluido el digital, durante la crisis. Ambas ciudades destacaron que trabajan para garantizar que los ciudadanos tengan igual acceso a servicios públicos vitales con el mismo nivel de sostenibilidad que siempre. Estos esfuerzos incluyen aumentar





la infraestructura digital y tecnológica para permitir que los empleados municipales continúen eficientemente con su trabajo. El **acceso universal e igualitario a internet** es un principio clave de la Cities Coalition for Digital Rights y un derecho digital integral que influye en otros principios de derechos humanos y ayuda a cerrar la brecha digital.

Finalmente, Ámsterdam y Bogotá enfatizaron la importancia de los derechos digitales a la hora de abordar de manera efectiva la crisis de la COVID-19 en las ciudades de todo el mundo, y añadieron que se está utilizando una amplia variedad de respuestas de tecnología digital que van desde teléfonos móviles y redes sociales hasta inteligencia artificial. Muchos de estos tipos de soluciones pueden ser positivos y ayudar a los encargados de formular políticas a responder de manera rápida y adecuada a las necesidades, así como anticipar la propagación de la enfermedad y responder a ella, pero deben aplicarse de manera **segura y transparente**. Para este fin, Ámsterdam enfatizó que los **datos** son clave en la lucha contra el virus y que pueden usarse como un bien público para todos. Bogotá enfatizó que no se puede perder la confianza de los ciudadanos en la aplicación de tecnologías digitales cuando son clave para mitigar los efectos desastrosos de la crisis.

En un momento en que las restricciones en la movilidad personal pueden crear **desigualdades**, los gobiernos locales y regionales deben trabajar para garantizar que las tecnologías digitales se utilizan para continuar la escolarización y ofrecer formas para que las personas se comuniquen con los profesionales médicos y para que las comunidades se involucren en actividades culturales, y que lo hacen con el objetivo doble de reducir la propagación de la COVID-19 y proteger los derechos humanos de los ciudadanos a todos los niveles.

«Los derechos humanos son parte de una respuesta de salud pública. Estamos tratando de cambiar el marco de privacidad *versus* salud. Los derechos y las respuestas efectivas de salud pública van de la mano.» **Scott Campbell**, *oficial sénior de derechos humanos de ACNUDH*

«La tecnología que tenemos es netamente positiva, tenemos que pensar en cómo hacer que esta tecnología esté disponible de una manera positiva para que las personas compartan sus experiencias. Tenemos una responsabilidad con nuestras comunidades.» **Mousa Hadid**, *alcalde de Ramala*





Lecciones aprendidas: mensajes clave y propuestas para avanzar

1. Las tecnologías digitales no son el objetivo sino el instrumento

Los gobiernos locales y regionales deben tener en cuenta que las tecnologías digitales son solo un instrumento y no un fin en sí mismas. El objetivo de la tecnología es que se pueda usar para ayudar a reducir las desigualdades, reducir el riesgo de propagación del virus y facilitar el acceso a los servicios públicos durante la crisis. En este sentido, los participantes de la Experiencia de Aprendizaje en Vivo enfatizaron que la tecnología debería ser vista como un facilitador que permita a todos los interesados colaborar en la lucha contra la desigualdad y la COVID-19 y que no se debería tener que infringir los derechos digitales de los ciudadanos al hacerlo.

2. La COVID-19: una oportunidad para impulsar los esfuerzos encaminados a reducir la brecha digital

La digitalización es una tendencia creciente y duradera, con una agenda transformadora que nos acercará y nos separará aún más. Las respuestas a la COVID-19 destacan la importancia que tiene la tecnología digital en el fomento de sociedades inclusivas y justas. También ha sacado a la luz que la brecha digital ya no es un tema sin más, sino algo que afecta el acceso de las personas a las oportunidades y la inclusión en sus comunidades.

Para cerrar la brecha digital, los gobiernos locales y regionales deben comprender adecuadamente las brechas y necesidades de sus comunidades a través de los datos. Además de abordar las necesidades de las comunidades, cerrar la brecha digital también significa garantizar que la tecnología no sea discriminatoria y sea accesible para todas las personas de la comunidad; incluyendo el acceso a internet, los dispositivos y la información. La inclusión social es un imperativo y dictará el futuro de la equidad en las ciudades. Las tecnologías digitales no deben dejar a nadie ni a ningún territorio atrás ni ampliar las desigualdades existentes, especialmente en el Sur global.





3. Las tecnologías digitales hacen posible que los gobiernos locales y regionales mantengan la provisión de servicios básicos y oportunidades de medios de vida

Los gobiernos locales y regionales deben seguir brindando servicios a la población, particularmente aquellos que han sido más afectados por la COVID-19 (como la salud, la educación, la cohesión social y la cultura). En este contexto, los GLR deben utilizar la tecnología en sus varias dimensiones, también ofreciendo infraestructura digital (servicios de internet, wi-fi), plataformas y servicios virtuales y dispositivos físicos. Está claro que los gobiernos locales y regionales necesitan concebir de manera amplia las tecnologías, que van desde soluciones de alta tecnología a soluciones más simples y de baja tecnología.

Para acercar la Administración Pública local y los servicios públicos a los ciudadanos, así como para facilitar la comunicación en todas las direcciones, los gobiernos locales y regionales deben impulsar la digitalización de manera abierta y holística en todas sus estructuras y procesos internos y externos.

4. Los derechos humanos son parte integrante de la respuesta de salud pública a la crisis y a la digitalización

Los derechos humanos deben ser parte integral de cualquier respuesta digital durante la crisis de la COVID-19 y más allá. Deben estar protegidos en línea y fuera de línea y los ciudadanos deben sentirse seguros tanto en el mundo real como en el virtual. Los derechos digitales, incluidos el acceso a internet asequible y accesible, la privacidad de los datos, la información accesible y precisa, y los estándares digitales abiertos, transparentes y éticos, deberían ser la norma, incluso en tiempos de crisis. Los participantes de la sesión destacaron que los derechos humanos deben integrarse en cualquier respuesta social o de salud pública a la crisis y que, al utilizar la tecnología, las autoridades deben esforzarse por ser lo más abiertas y transparentes posible. En este contexto, se hizo hincapié en que los datos deberían considerarse un bien público y que el acceso a la información es clave para evitar la propagación del virus.





5. Los partenariados para cerrar la brecha digital deben mantenerse más allá del brote para impulsar y consolidar el cambio estructural

Todos los sectores de la sociedad tienen la función de garantizar que no dejemos a nadie y ningún territorio atrás. En la respuesta actual y posterior a la COVID-19, será esencial que los gobiernos locales y regionales fomenten partenariados innovadores con la sociedad civil y el sector privado para abordar y cerrar progresivamente la brecha digital. Es través de estos partenariados que podemos aprender de esta crisis y hacer que el acceso a la tecnología sea la nueva normalidad.

Recursos

Recursos desarrollados por CGLU y sus organizaciones asociadas

- [Manifiesto de CGLU “The Future of Transparency and Open Government”](#), 2019
- [Declaración de Cities Coalition for Digital Rights](#)
- Sitio web de ACNUDH sobre la [COVID-19](#)
- [Plan de acción Digital Rights x Corona Surveillance](#) de Ámsterdam (versión preliminar)
- [Sitio web](#) de Smart Cities for All

Recursos compartidos por los participantes

- [Plataforma](#) de Eurocities que recoge ejemplos de respuestas a la crisis por parte de ciudades
- [Plataformas digitales de arte y cultura](#) durante la pandemia impulsadas por Ciudad de México y Buenos Aires
- [Living Repository](#) del Governance Lab sobre respuestas a la COVID-19
- [Infografía](#) accesible sobre cómo los derechos humanos y el uso de la tecnología en las respuestas de salud pública van de la mano

