

# Documento para Presentación P.M.V.

## Estructura presentación (7')

- 1- Parte 1: Video problema (1'30")
- 2- Parte 2: Video solución (1'40")
- 3- Experiencia de interacción del cliente (QR con encuesta + reporte).
  - se propone escanear un código QR, responder la/s encuesta/s (1'),
  - se actualiza la pantalla y se ven las preferencias de los usuarios en el dashboard (1')
  - con un click en el dashboard se remiten los reportes personalizados a los asistentes sobre los asuntos de su interés (2')

### Guion 1er video:

#### **PROBLEMA: Breve explicación del caos**

Para el cliente (institución, empresa) INFORMACION

Cuadro o secuencia 1: luego una **sucesión de imágenes** actuales que pasan rápidamente (se van acelerando) que representan el caos y la velocidad de los acontecimientos que ocurren el mundo, todo es difícil de procesar y esa es la idea (presidentes polémicos, guerras, ataques a las instituciones, demandas crecientes, empresas tecnológicas a la vanguardia e instituciones del estado devaluadas y efímeras, etc) (10 o 15")

Cuadro o secuencia 2: Se congela de manera repentina la sucesión de imágenes y aparece una leyenda que dice "**¿COMO LLEGAMOS A ESTO?**". Rebobinamos las imágenes en una línea de tiempo hasta 1950 aprox. que es nuestro punto de partida (5")

Cuadro o secuencia 3: Explicación animada (o edición de imágenes reales) de la función que cumplían las instituciones (formales e informales) a mediados del SXX, canalizando la insatisfacción (Iglesia, Partidos Políticos, Sindicatos, Familia, matrimonio, etc.). Ingresaba la demanda a la **institución**, está **encauzaba la demanda de manera**

**estructurada**, la cual era atendida por las instituciones de la democracia. Existía una participación institucionalizada (15”)

Cuadro o secuencia 4: sin embargo, se produce un cambio radical de las jerarquías sociales estructurantes (la mujer ya no es solo madre, el matrimonio pasa a ser una elección, aunque no para toda la vida –imagen de divorcio-, el trabajo estructura la vida y la acción de los Estados de bienestar –educación, salud y jubilación en función del trabajo- ), el individuo se libera de los mandatos de la tradición y va en busca de su propia identidad. (15”)

Cuadro o secuencia 5: Esta **individualización** que genera nuevas y múltiples demandas (movimientos sociales, ecologismo, feminismo LGBTIQ+, etc), se suma a un **capitalismo triunfante** en una **sociedad de información (adultos y niños con celulares)**, ampliando **la brecha de insatisfacción**, la cual existe entre la realidad y la expectativa (se podría representar acumulando cosas que estiran esa brecha) (15”)

Cuadro o secuencia 6: Las nuevas tecnologías no hacen más que acelerar de manera vertiginosa ese proceso en marcha por más de 70 años y la desconexión entre lo que ofrecen las instituciones de la democracia y lo que buscan los individuos, es cada vez mayor. La insatisfacción se convierte en un blanco en movimiento y las instituciones modernas son arqueros sin reflejos (10”)

Cuadro o secuencia 7: Gestionar recursos es más sencillo cuando conocemos hacia dónde ir. Las tecnológicas hace más de 20 años que anticipan conductas, necesidades y preferencias, que generan nuevos productos y soluciones que mejoran nuestra experiencia. La mayoría de las instituciones de la democracia son reactivas, lentas, no predicen y cada vez menos promueven el cambio. La crisis de representatividad es un síntoma de la desconexión entre lo que los Estados ofrecen y lo que los ciudadanos demandan. (10”)

Cuadro o secuencia 8: Nos preguntamos ¿COMO HACEMOS PARA DISMINUIR UNA BRECHA DE INSATISFACCION (QUE PROMETE AMPLIARSE CADA VEZ MAS) PARA HACER VIABLE LA DEMOCRACIA?

¿COMO HACEMOS PARA COMPATIBILIZAR EL PROYECTO DE VIDA INDIVIDUAL CON EL COLECTIVO?

(15”)

**Tiempo estimado del video PROBLEMA: 1'30"**

## Guion 2do video:

### **SOLUCIÓN: Todos ganan**

Para el cliente (institución, empresa) INFORMACION

Cuadro o secuencia 1: La pregunta que nos hicimos fue ¿COMO CREAMOS UN PRODUCTO EN EL QUE TODOS SALGAN GANANDO? GOBIERNOS E INSTITUCIONES, CIUDADANOS Y USUARIOS, Y DEMOCRACIA Y SOCIEDAD. (5’)

Cuadro o secuencia 2: Sencillo. Conociendo las preferencias, necesidades o preocupaciones de los ciudadanos/usuarios. ¿COMO LO HACEMOS? Preguntándoles (vaya descubrimiento). Vamos a explicar: el momento del pago de un tributo o servicio es el hito en el cual intervenir. Es allí donde se produce el intercambio insatisfecho. Es allí donde debemos accionar para disminuir la brecha entre expectativa y realidad (“Management de brecha” o “Gestión de brecha”). La tecnología se convierte en nuestra aliada. Más del 70% de la recaudación de tributos y servicios se produce por medios digitales (debito, crédito, billeteras virtuales, etc). Esta circunstancia facilita la comunicación con el contribuyente/usuario. Al momento del pago (que es diferente de acuerdo al método elegido), aparece una encuesta donde se consulta al contribuyente/usuario **¿Dónde prefiere invertir su dinero?** (Infraestructura, Seguridad, Espacios verdes, Salud, etc). Manifiesta su preferencia y por ese solo hecho de PARTICIPAR en el destino de su dinero, accede a BENEFICIOS (que puede ser un descuento de 1% en su próxima factura y acumulable u otros premios) ej. **“Gracias por PARTICIPAR, su DECISION nos ayuda a mejorar”, “has sumado un crédito -1% descuento en tu próxima factura- ¿deseas Aplicarlo o Acumularlo?”**. Muchas encuestas fallan por lo que llamo “asimetría del beneficio”, que solo beneficia al encuestador. En esta encuesta gana la institución accediendo a información valiosa acerca de sus preferencias (INSTRUMENTO PARA LA ACCION) y gana el contribuyente/usuario manifestando la elección, recibiendo un beneficio por ello (INSTRUMENTO DE PARTICIPACION DIRECTA, ESCUCHA Y DECISION). (30’)

Cuadro o secuencia 3: Luego interviene la IA para estructurar la información en “Dashboards” personalizables, lo cual permite identificar al instante y de manera

georreferenciada, el historial de preferencias del contribuyente/usuario. Este blanco en movimiento del cual hablamos tiene ahora un radar más preciso. (15")

Cuadro o secuencia 4: Pero cualquier PARTICIPACION para sentirse valorada necesita de un "feedback", de una respuesta a esa opinión. El sistema utiliza la IA para procesar las preferencias, clasificarlas, ordenarlas y remite a cada contribuyente/usuario un **REPORTE PERSONALIZADO** ("customizado") sobre los asuntos de su interés (ej. si es inseguridad la preferencia: estadísticas sobre la disminución de hechos de inseguridad, la inversión de recursos públicos que atienden la problemática, etc). Las acciones y políticas generales ya no satisfacen a la diversidad de preferencias que existe en este mundo micro segmentado de identidades. (15")

Cuadro o secuencia 5: ¿ES UN REGULADOR DE INSATISFACCIONES SOCIALES?, ¿ES UNA CONSULTORA ESTRELLA?, ¿ES UN NUEVO ESTILO DE GESTIONAR?, ¿ES UNA NUEVA FORMA DE PARTICIPACION DIRECTA?, ¿ES UN INSTRUMENTO EFICAZ DE COMUNICACIÓN?, ¿ES UN ALIADO DE LAS INSTITUCIONES DEMOCRATICAS? Es todo eso y más... (10")

Cuadro o secuencia 6: EL PROGRAMA **resuelve 3 grandes problemas** de vinculación y cooperación entre los individuos e instituciones modernas: **la representatividad, la precisión en las percepciones y la eficiencia en la gestión** de los recursos. Representa un **cambio de enfoque en la manera de vincularse**, un quiebre en la inercia institucional, el cual:

CAMBIA

- PARADIGMA DE **REPRESENTACION Y DECISION**: De indirecta y mediata (art. 22 CN) a directa e inmediata.
- FOCO EN LA **ESCUCHA Y PRECISION**: de las instituciones y sus intereses colectivos al individuo y sus preferencias personales.
- FOCO EN LA **ACCION Y GESTION**: de intervenciones generales a acciones concretas, sean sectoriales y/o personalizadas. (10")

Cuadro o secuencia 7: GOBIERNOS/INSTITUCIONES, CIUDADANOS/USUARIOS, Y DEMOCRACIA/SOCIEDAD tienen un camino. Con EL PROGRAMA gestionar recursos y necesidades es más eficiente (10")

**Tiempo estimado del video SOLUCIÓN: 1'40"**