

# **Tecnologías de Gestión de Gobierno**

**Las TIC's como facilitadoras de un proceso ineludible: el diálogo directo entre Ciudadano y Gobernante.**

**Moderadora Lic. Lara Bersano**

Consultora en el Área de Políticas Públicas y Comunicación  
Especialista en E-Gobierno

La Tecnología está **re-**  
**escribiendo las reglas** de  
la manera en que los gobiernos  
se relacionan con los  
ciudadanos

# Nace un nuevo paradigma de relación social entre poder público y ciudadano:

La tecnología ofrece nuevas oportunidades de vinculación entre la ciudadanía y el poder público.

Y también nuevos retos.....en la participación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la consolidación de la legitimidad política y social de los gobiernos.



Mas que  
nunca, la  
tecnología  
permite la  
participación.

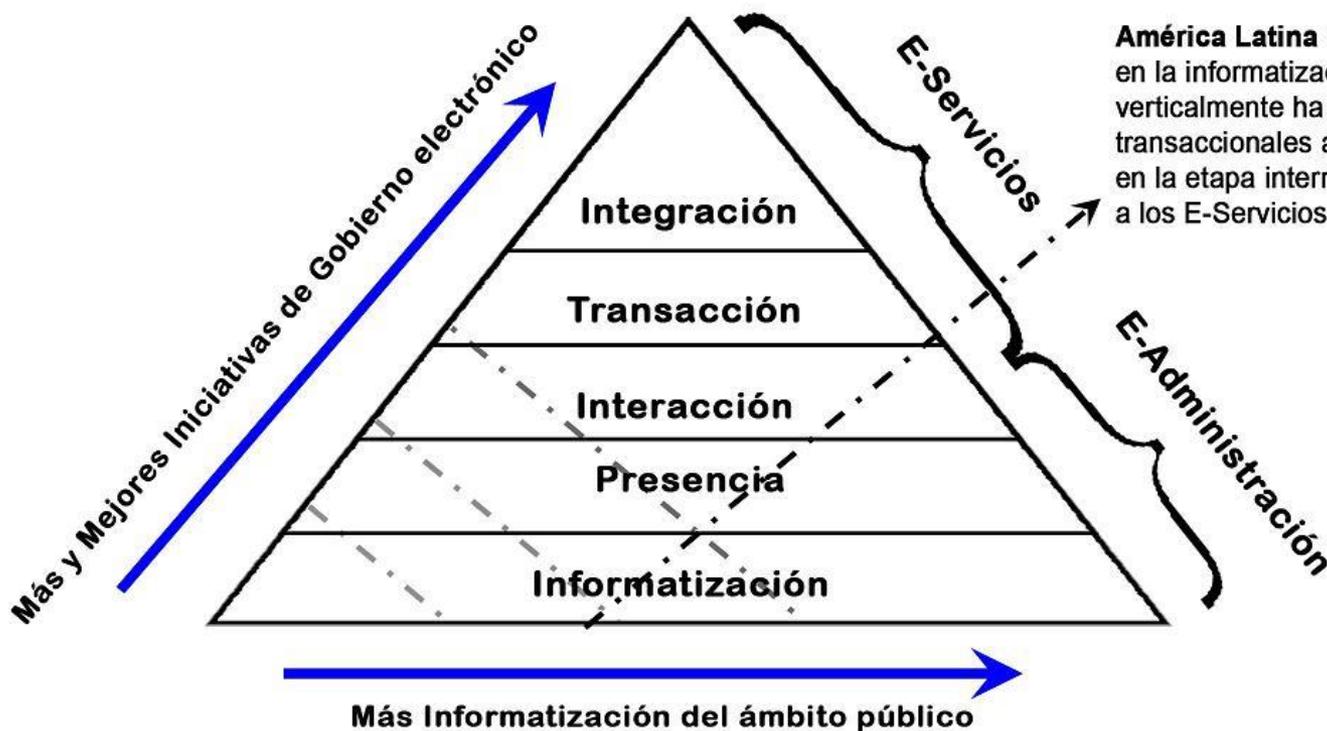


# E Gobierno

- Etapas
- Hacia la Democracia Digital
- El Momento de la conversación:
  - Entender las Necesidades
  - Adaptarse a los Cambios
  - Preparar a los Equipos
  - Brindar Respuestas y Soluciones

# 3.1. Hacia la Democracia Digital

La e-Democracia es un trayecto



**América Latina hoy.** Avanza horizontalmente en la informatización del gobierno local y verticalmente ha alcanzado algunos desarrollos transaccionales a nivel nacional que ubican en la etapa intermedia de la E-Administración a los E-Servicios

## 3.2. Etapas del Gobierno Electrónico

- Primera Etapa: **Informatización**
- Segunda etapa: **Presencia**
- Tercera etapa: **Interacción**
- Cuarta etapa: **Transacción**
- Quinta etapa: **Integración**

# Primera Etapa: **Informatización**

- se muestra información básica.
- abastecimiento de tecnología
- formación de los empleados
- formas de trabajo informatizado
- portal institucional
- links a otras instituciones
- la mayoría de la información es estática.



## Segunda etapa: **Presencia**

- presente y accesible con información de interés para el ciudadano
- el gobierno está disponible para ciertas consultas las 24 hs. del día.

## Tercera etapa: **Interacción**

- usuario podrá interactuar con el gobierno en el formato electrónico o virtual.
- dialogo virtual.
- superar la idea de que Internet sea solo unidireccional.
- correo electrónico para formular reclamos
- participación en discusiones de políticas públicas.
- Ventanillas Únicas de tramites.



## Cuarta etapa: **Transacción**

- el sistema se convierte en una “oficina de atención virtual”
- disminuir dramáticamente el tiempo en las oficinas públicas.

## Quinta etapa: **Integración y transformación**

- Interrelación e integración de oficinas publicas que permitirá que todos los procesos del gobierno tanto local como central, al integrarse se vuelvan más eficientes.
- Chat, mail, foros, formularios, y mecanismo de consulta virtual, información sobre la opinión de los ciudadanos.
- Participación en la consulta pública y en las posibilidades de decisión colectiva comunitaria de los temas de interés para la comunidad.