

Innovar con Ciudadanos: Tecnología para la ciudadanía

Maite Vizcarra

Contenido

- Presentación
- Contexto 1: Innovación + tecnología + gestión
- Contexto 2: Gestión pública + innovación y participación ciudadana
- Una propuesta de Metodología para construir Comunidades Digitales

<Maite Vizcarra>

<<http://blogs.semanaeconomica.com/blogs/techtulia>>

`<http://www.youtube.com/user/Techtulia>`

<@Techtulia>

TECHTULIA

Por Maite Vizcarra



14 NOV 09

CADE 09: ¿Por qué hablar de innovación?



Maite Vizcarra

Soy teista, optimista, curiosa y constante. Por eso estudié filosofía, derecho y economía entre Perú y España. Tengo un grado de Máster en Economía y post-grados en Barcelona y Québec, respectivamente. Desde el año 1999 realizo actividades de gestión, análisis e investigación de proyectos de ICT en Perú y la región andina, principalmente. Durante este tiempo he tenido a mi cargo Gerencias Legales, de Asuntos Corporativos y Regulatorios en empresas del Grupo Telefónica en el Perú y de Ericsson. Tengo tendencia al *multitasking* y creo en el potencial positivo de las ICT para mejorar.

OK

[Suscríbese a este sitio](#)[Añadir este sitio RSS](#)



Broadcast Yourself™ Home Videos Channels

Search

Create Account or Sign In

Subscriptions History Upload

Política 2.0



Techtulia
June 15, 2009
(more info)

Techtulia de Maite Vizcarra y de Fernando Tuesta (Director del Instituto de Opinión de la PUCP), acerca del efecto que la tecnología está desarrollando sobre la actividad política, la democracia y ...

URL: <http://www.youtube.com/watch?v=2prGxPsvqj0>



Broadcast Yourself™ Home Videos Channels

Search

Create Account or Sign In

Subscriptions History Upload

I wanna be an OT STAR: Invasión de UGC en Perú



Techtulia
July 22, 2009
(more info)

Las estadísticas y los estudios de tendencias lo están indicando: Lo relevante en el mundo de la Media & Internet, son los UGC (User Generated Content) o los contenidos generados por usuarios) consi...

URL: <http://www.youtube.com/watch?v=4jNa-vbM4o48>

Embed: `<object width="425" height="344"><param`

More From: Techtulia

Related Videos

- Micropoder**
106 views
caldomuerto
3:14
- The Ten Tenors - Bohemian Rhapsody**
673,008 views
kj346
6:07
- La Muerte de los abogados**

3 ratings

Like to rate videos and let people know what you think? Automatically sh

3 ratings

176 views



MAITE VIZARRA
@TECHTULIA
Tecnología



POLÍTICA VS. TECNOLOGÍA: ¿“HIGH TECH O HIGH TOUCH”?

Todo cambio tecnológico tiene “algunas” consecuencias lamentables. La imprenta de Gutenberg condujo a la producción de pasquines de mal gusto a escala industrial. Y los teléfonos celulares también son utilizados por malhechores con efectos mortíferos. La cuestión no es: ¿puedo encontrar ejemplos de mala utilización de la tecnología? Por supuesto que puedo. La verdadera cuestión es: ¿la tecnología, Internet, contribuye abiertamente a causas como la democracia, la libertad, el desarrollo y la eliminación de la pobreza? La respuesta es sí, de forma natural e inherente.

datos inexactos, anecdóticos, faranduleros e inútiles que hoy día se ventilan en las ya familiares redes sociales. ¿De qué sirve saber si el señor “A” saldrá de visita el jueves 24 de los corrientes a las 20 horas por tal o cual calle? ¿No sería más valioso que se compartiera con nosotros información sobre cosas concretas? Información que, por ejemplo, nos ayude a saber si mañana habrá menos calles clausuradas por mejores públicas previstas en los próximos 12 meses.

¿Cómo lograr satisfacer nuestra curiosidad de información según nuestros propios intereses a través de la tecnología? Buscando ejemplos, recién encontré localmente uno novedoso, que puede ser

matizado información estadística pública desde el lado de los ciudadanos peruanos. ¿Qué significa organizar información desde el lado del ciudadano? Concretamente, supone haber ordenado, rotulado y ponderado información estatal relevante, con el propósito de dar respuesta a los problemas que habitualmente tienen los peruanos en su relación con las Administraciones Públicas. Sin embargo, a mi juicio, la mayor virtud de la herramienta se encuentra, quizá, en aterrizar el diálogo, más allá de pájaros y flores, eliminando la típica opacidad que rodea el acceso a la clase política. El *CAD Electoral* enfoca el diálogo porque ofrece a los usuarios información que el propio aspirante a la Administración ingresa, y que resulta útil por sus comparaciones gráficas de datos. Se facilita la cercanía, un punto de referencia desde el cual evaluar las opciones que los aspirantes en las diversas jurisdicciones a nivel nacional formulan. Verbigracia, vive usted en el distrito de Chilete en la provincia de Contumará, en el departamento de Cajamarca, y le interesa saber si alguno de los candidatos a alcalde de su distrito va a incrementar el número de comedores populares. No sabe dónde ubicar esta información, no sabe siquiera cuántos candidatos a alcalde hay en Chilete, menos aun cuantos comedores populares hay en Contumará. Bastaría con que usted ingrese al *CAD Electoral* para satisfacer su curiosidad y además comparar la eventual propuesta del candidato elegido con la situación existente en Cajamarca.

No todo es malo en la utilización de la tecnología. Hay opciones que rescatan eso que Edward Grefé sugiere a los que aspiran a ser gobernantes. Esto es, que la relación entre la política y la tecnología no es un asunto *high tech* tanto como un asunto de alta cercanía (“*high tech does not replace high touch*”).

La relación entre la política y la tecnología no es un asunto *high tech* tanto como un asunto de alta cercanía.

En relación con el tema, hace poco Quim Brugué del IGOP (Instituto de Políticas Públicas – UAB) trajo a cuenta el peso que la confianza tiene hoy, más que antes, en la relación de la gente con la clase política. Brugué decía que por naturaleza las personas colaboran entre sí no porque tengan los mismos valores, sino porque necesitan algún nivel de comprensión que regule la satisfacción de sus propios intereses, un nivel mínimo de confianza. Si no te creo, si no confío en ti, es probable que no te escuche o te siga.

Ese enfoque, basado en la confianza, es al que debería apuntar cualquier aspirante a cargo público en los próximos sufragios, dada la demanda de cercanía en los electores. Confianza que, al fin y al cabo, se traduce en la provisión de información más allá de los

el germen de una propuesta distinta y con un decidido enfoque en los ciudadanos que aún no llegamos a ser. Es algo más que una útil plataforma informática. Es, realmente, un particular modo de entender qué significa el quehacer de la “cosa pública”, o cómo debería relacionarse el sector público con nosotros.

Aunque hace tiempo los fundadores de Google encontraron con intereses a través de la herramienta más popular que conocemos de “minería de datos” (*data mining*), su propio motor de búsqueda, el ejemplo novedoso del que les hablaba, el *CAD Electoral*, es más que minería de datos. La plataforma informática (www.cadelectoral.elcomercio.pe) concebida por la organización Ciudadanos al Día ha siste-

PODER360°

CHILE | COLOMBIA

revista. eventos. poder tv. newsletter



10 de noviembre de 2010

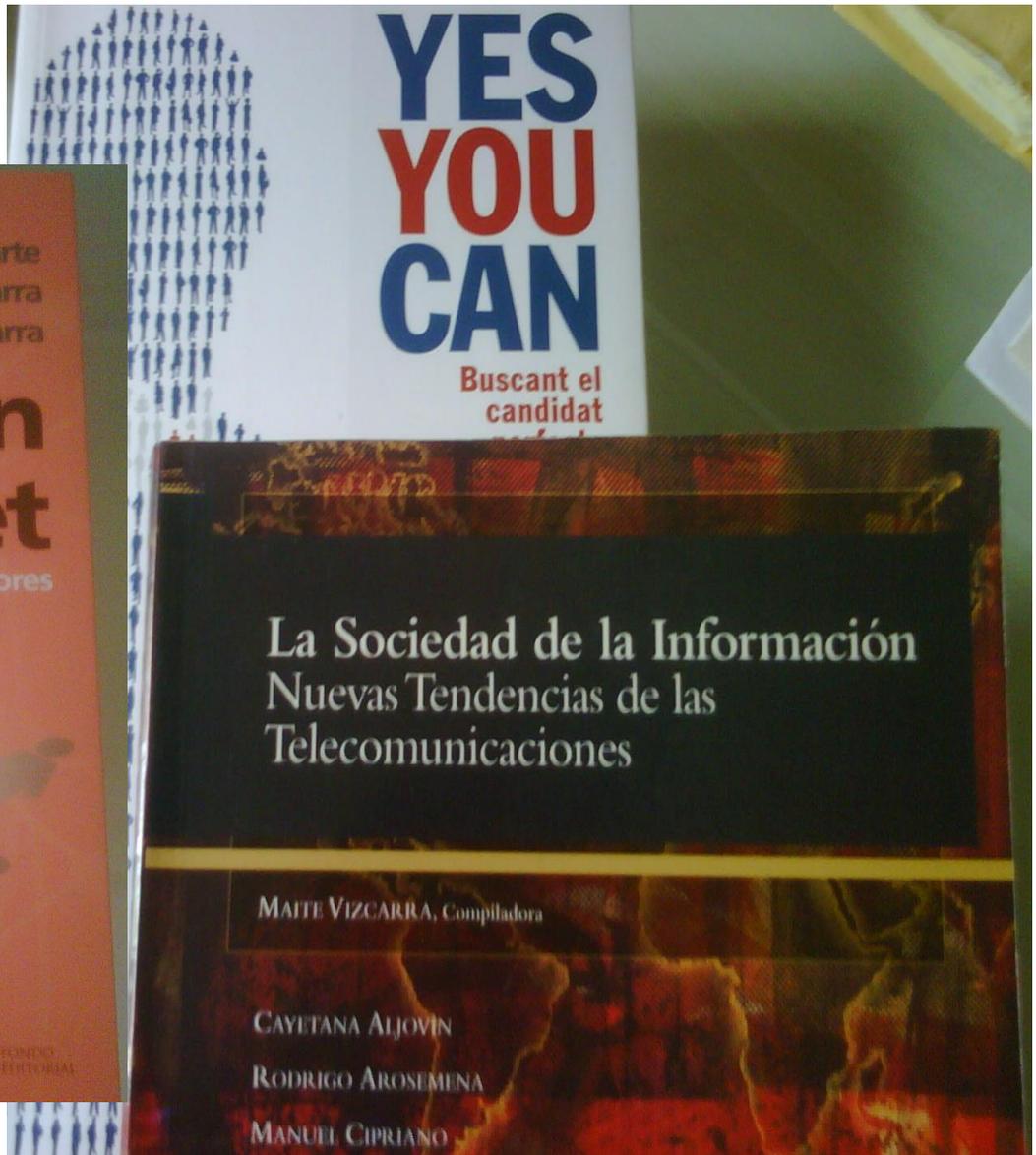
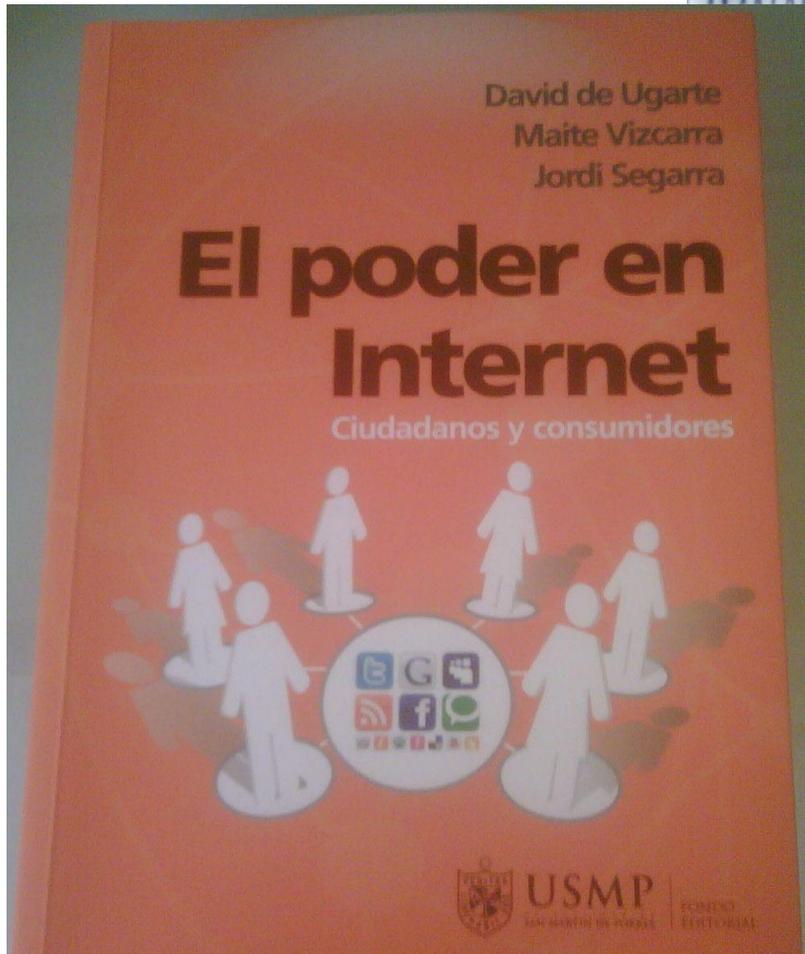


¿Podemos tener un Silicon Valley en el Perú?

Tan reconocible es la tendencia del peruano a ser emprendedor como lo es su devoción por la buena comida.



[LINK](#)





UNIVERSITAT DE BARCELONA



INSTITUTO DE GOBIERNO



Universitat Autònoma de Barcelona

Contenido

- Presentación
- Contexto 1: Innovación + tecnología + gestión
- Contexto 2: Gestión pública + innovación y participación ciudadana
- Una propuesta de Metodología para construir Comunidades Digitales

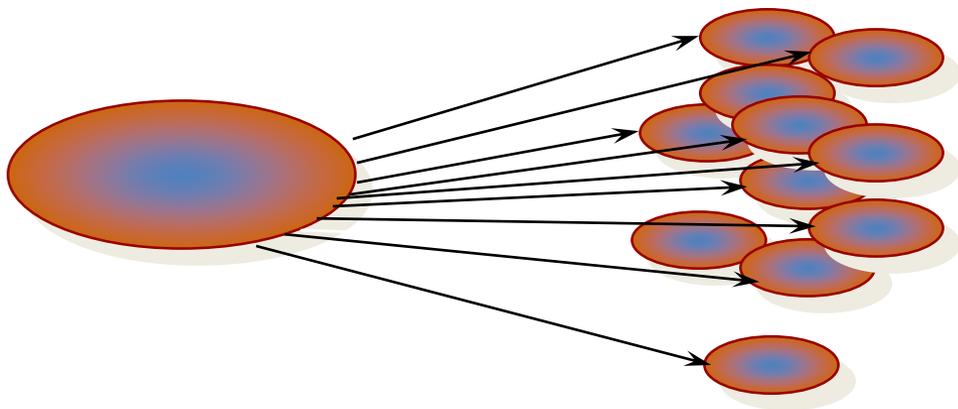
<1>

tic

< 1990 >

internet + tecnología

<unidericcional>



```
GRAFTABL COM      11237 03.02.90    13:00
GRAPHICS COM      19758 03.02.90    13:00
GRAPHICS PRO      21232 03.02.90    13:00
EXEZBIN  EXE       8584 03.02.90    13:00
EXPAND  EXE      14835 03.02.90    13:00
JOIN    EXE      17934 03.02.90    13:00
LCD     CPI      10771 03.02.90    13:00
LOADFIX COM       1273 03.02.90    13:00
INFO    TXT      15690 03.02.90    13:00
ANWINFO TXT      10313 03.02.90    13:00
PRINTER SYS      18852 03.02.90    13:00
REPLACE EXE      20194 03.02.90    13:00
SUBST   EXE      18574 03.02.90    13:00
TREE    COM       6974 03.02.90    13:00
COMMAND COM      50031 03.02.90    13:00
DOSHELL INI      17830 28.05.06    21:18
      83 Datei(en)      2147161 Byte
                        26421248 Byte frei
```

```
C:\DOS>ver ]
```

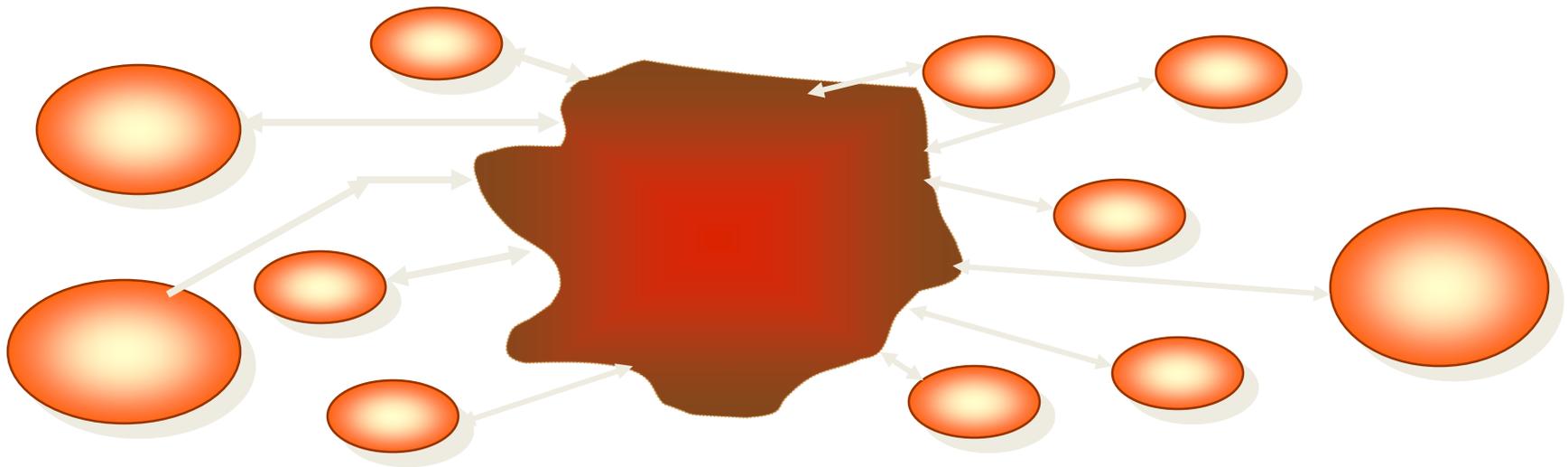
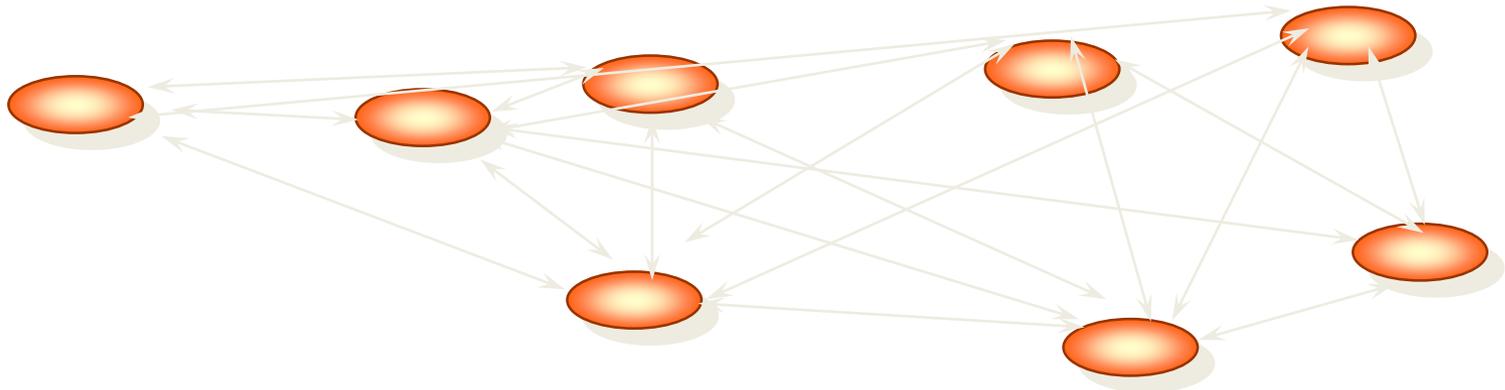
```
MS-DOS Version 5.00
```

```
C:\DOS>_
```

<1999>

internet + tecnología

<desconcentrado>



22 Mar, 2006 - 06:22 PM

English

REDGEALC
Red de Gobierno electrónico de América Latina y el Caribe

Base de datos expertos en e-gob/ e-qov
experts data base

Grupos de trabajo/ On-line work groups

Fondo de Cooperación Horizontal/ Horizontal Cooperation Fund

Formación/ Training

Menu Principal

- * Página Principal
- * Inicio de sesión/Entrar a la plataforma
- * ¿Cómo se usa esta plataforma?
- * Administración
- * Salir

Gealc

- * ¿Qué es la Red GEALC?
- * Integrantes
- * Impulsores
- * Actividades realizadas
- * Contacto

Taller Canadá: Fotos, Presentaciones y links muy relevantes



Fotos (por Carole Ouellette)

Presentaciones

Links muy relevantes

Brasil: soluciones TIC para el Sector Público

La Agencia Brasileña de Cooperación (ABC) y la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral, de la Organización de los Estados Americanos, están impulsando el evento "Mostra de Soluções em Tecnologia da Informação aplicadas ao Setor Público", que se llevará a cabo en la ciudad de Brasilia, entre los días 4 y 6 de abril de 2006, seguido de una reunión para futuras acciones de cooperación técnica en gobierno electrónico con el Brasil, que tendrá lugar el día 7 de abril de 2006.

El evento mostrará las innovaciones brasileñas en gobierno electrónico, así como los avances alcanzados en los últimos años en esta área. El tema central, "Innovaciones para un Brasil Transparente", permitirá que los participantes discutan las iniciativas adoptadas por Brasil para promover la transparencia y la democratización gubernamental en el acceso a los servicios y la información públicos.

La participación de funcionarios de gobierno electrónico de los países miembros de la OEA ofrecerá una excelente oportunidad para intercambiar conocimientos y experiencias en gobierno electrónico, así como para sentar las bases de un plan de cooperación técnica entre Brasil y los países de América Latina y el Caribe en esta área. Para este fin, la RED GEALC se presenta como una consolidada plataforma de trabajo. [Para saber más, pulse aquí](#)

Oportunidades de Formación

La Organización de los Estados Americanos (OEA), por medio de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI), lleva adelante

eLAC 2007

META 15: Gobierno electrónico. **MEDIDA:** "Crear y/o fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico, tales como la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (REDGEALC)..." **Descargue el documento completo.**

Países / Countries

Estrategias/Strategies

Situación e-gob 2006

Temas destacados

- * Metodología ACTTA para la Creación de Telecentros Autosostenibles
- * Aduanas y Migración
- * Compras públicas
- * Impuestos
- * Seguridad Social
- * Transparencia

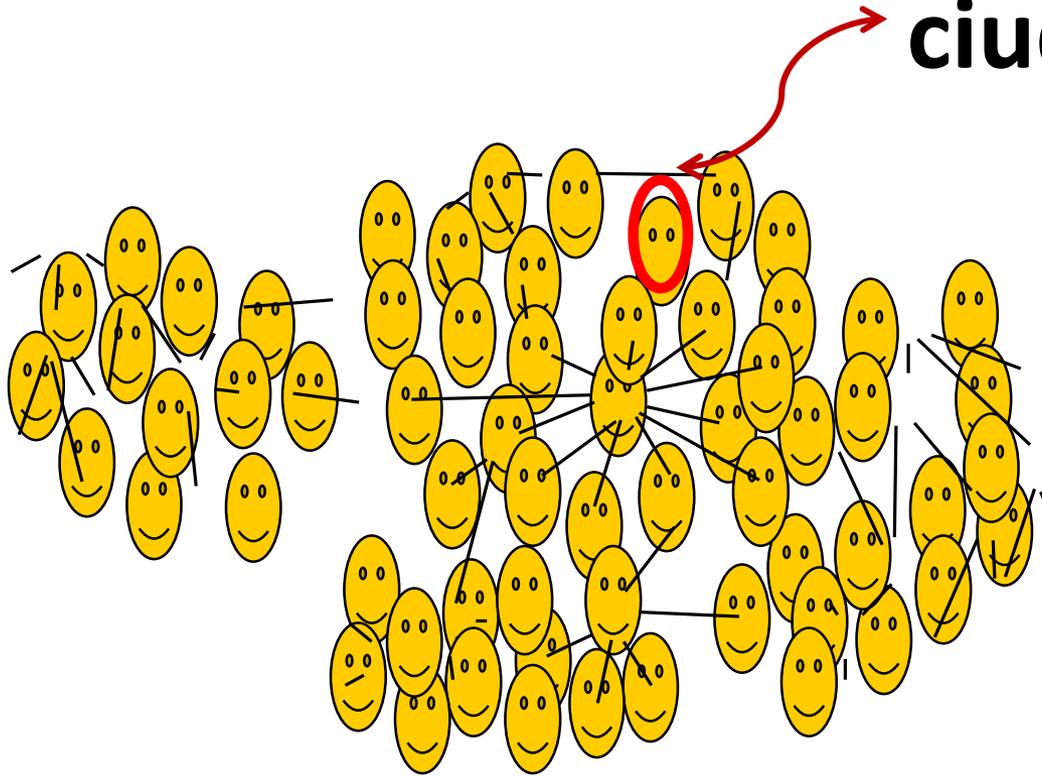
Done Internet

<2000>

internet + tecnología

<cooperación+ accesible= Social Media>

ciudadano



SI LA PRENSA ES
DEL CAPITAL, LAS
REDES SON
NUESTRAS!!

e Citizen Attention

Search

Advanced search

Portal sitemap | Tools index | Portals index

- Home
- Personal zone
- Groups
- Social network
- Members
- Administration

Welcome, Marta Fernández Gaspar
Log out

Home

June 11, 2009

Personal zone

Marta, you are in portal "Citizen Attention".

Groups

There are 6 groups in this portal

My groups:

- » Atenció presencial
- » Direcció del projecte
- » Paquetització i distribució ...
- » Internet
- » Canal Salut

View portal map

Members

There are 432 members in this portal

2 are connected
31 are contacts of mine

Social network

I have 106 members in my social network

Main ?



Hola, em dic Laia i sóc l'assistent virtual de gencat. Us donem la benvinguda al Portal d'Atenció Ciutadana, un espai virtual de participació per als qui treballem en projectes d'atenció a la ciutadania i serveis de la Generalitat de Catalunya. Utilitzeu aquest punt de trobada per intercanviar informació i treballar en xarxa.

grups

Internet

Obert a tots aquells professionals que desenvolupen projectes web per a les unitats i organismes de la Generalitat de Catalunya.

Canal Salut

Punt de trobada dels desenvolupadors del Canal Salut del web gencat.

Atenció presencial

Grup del personal destinat als punts d'atenció de la Generalitat de Catalunya.

Outstandings ?



Latest posts

Documents (Direcció del projecte)
eCAT_DIR InfoSituacio 4JUN09.pdf
López (Suport e-Catalunya), Eva - 04/06/2009

Documents (Direcció del projecte)
SeguimentECatalunya20090604.doc
Puente Lumbarres, Héctor - 04/06/2009

Fòrum de debat (Internet)
Una altra "demo"
Cama, Rosa Maria - 04/06/2009

Fòrum de debat (Internet)
Directrius sobre ginys
Badosa, Xavier - 03/06/2009

Documents (Direcció del projecte)
eCAT ActaCD 28MAI09.doc
López (Suport e-Catalunya), Eva - 02/06/2009

Subscriptions

top topics ?

<2>

innovación

<abierto y cerrado>

Cerrado

- Autoritario
- De arriba hacia abajo
- Planificación centralizada
- Comando y Control
- Burocracia
- Rigidez
- Monopolio



Abierto

- Proactividad individual
- De abajo hacia arriba
- Participación
- Colaboración, auto-organización
- “Casual relationship”
- Flexible/Adaptable
- Competición + cooperación

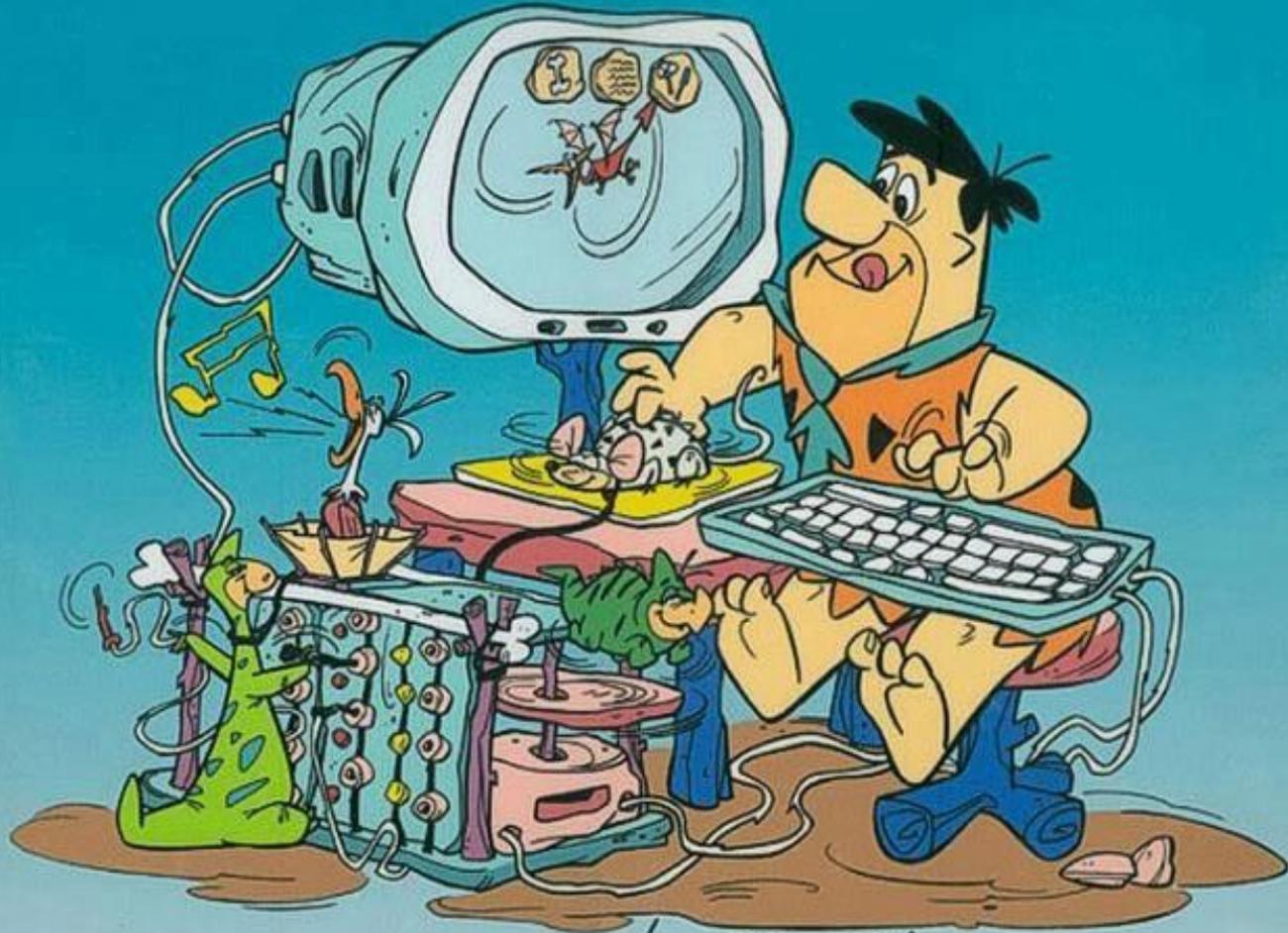
“Democratización”

- *Democratización por Innovation (Von Hippel)*
- *“La sabiduría de las muchedumbres” (Surowiecki)*
- *“Democratización de los Canales de Comunicación” (A.W. Page Report)*

<gestión pública + innovación>

Una sociedad del s. XX con herramientas de piedra





Wagahamoto

www.linkmesh.com



<resumen>

Sociedad de la Información a Sociedad de la Innovación

- La “Sociedad de la Información” está mutando rápidamente hacia la “Sociedad de la Innovación” gracias a rápido y sencillo uso de la tecnología creando diversas relaciones p2p (*person to person*).

¿Qué es la Innovación?

- ❑ La Innovación no es sólo invención
- ❑ La Innovación no es sólo acumulación de información
- ❑ La Innovación es producción de mejoras en:

PROCESOS+ESTRUCTURAS+PRODUCTOS+CANALES

Contenido

- Presentación
- Contexto 1: Innovación + tecnología + gestión
- Contexto 2: Gestión pública + innovación y participación ciudadana
- Una propuesta de Metodología para construir Comunidades Digitales

¿Podemos Gobernar Tod@s?



Sociedad de la Información a Sociedad de la Innovación

- La “Sociedad de la Información” está mutando rápidamente hacia la “Sociedad de la Innovación” gracias a rápido y sencillo uso de la tecnología creando diversas relaciones p2p (*person to person*).

¿Qué es la Innovación?

- ❑ La Innovación no es sólo invención
- ❑ La Innovación no es sólo acumulación de información
- ❑ La Innovación es producción de mejoras en:

PROCESOS+ESTRUCTURAS+PRODUCTOS+CANALES

Clay Shirky: Nuevas formas de participación



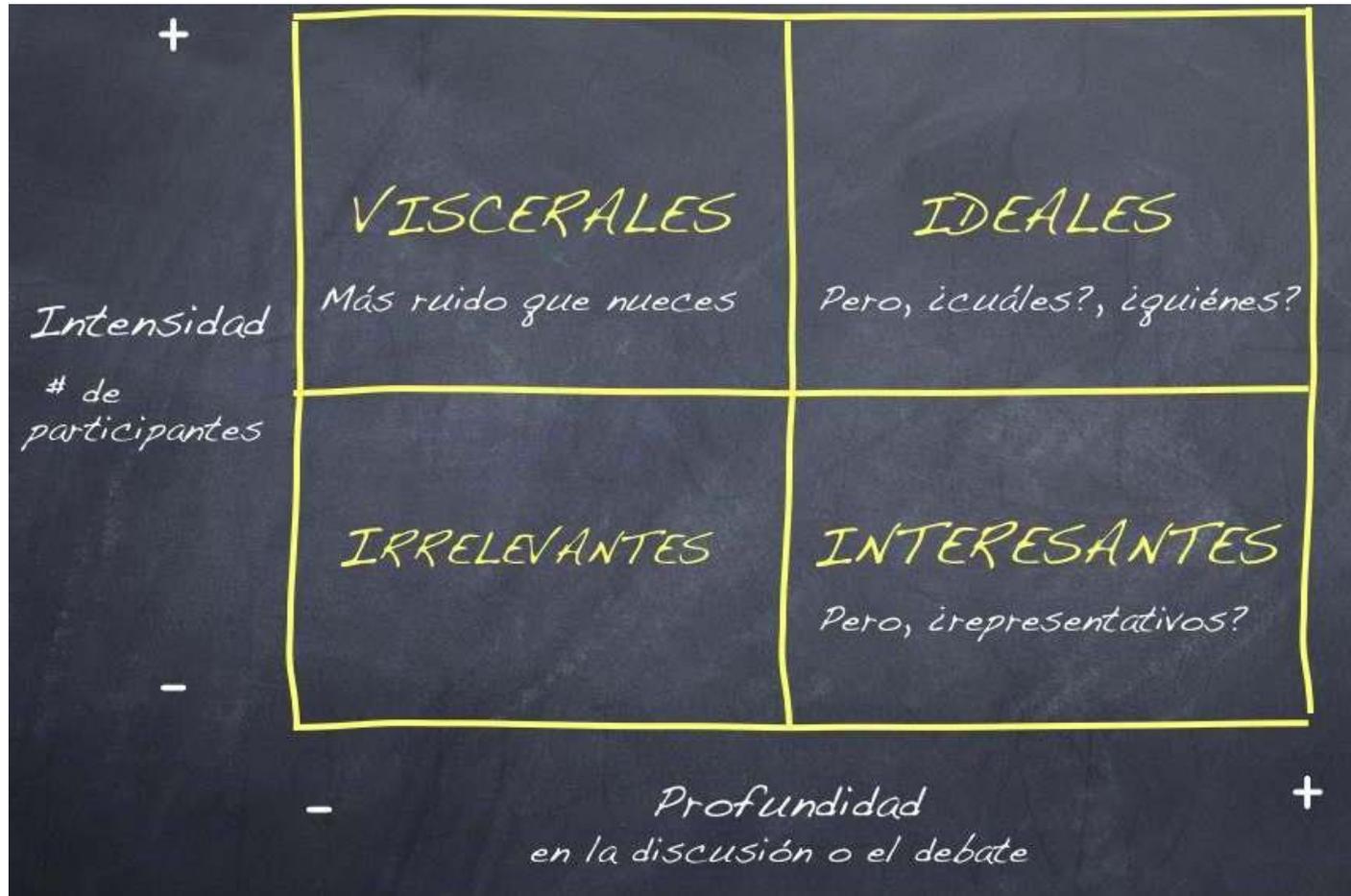
*Una Revolución no se produce cuando la
Sociedad adopta nuevas herramientas.*

**La Revolución se produce cuando la
Sociedad adopta nuevos
comportamientos: Una Nueva Cultura**

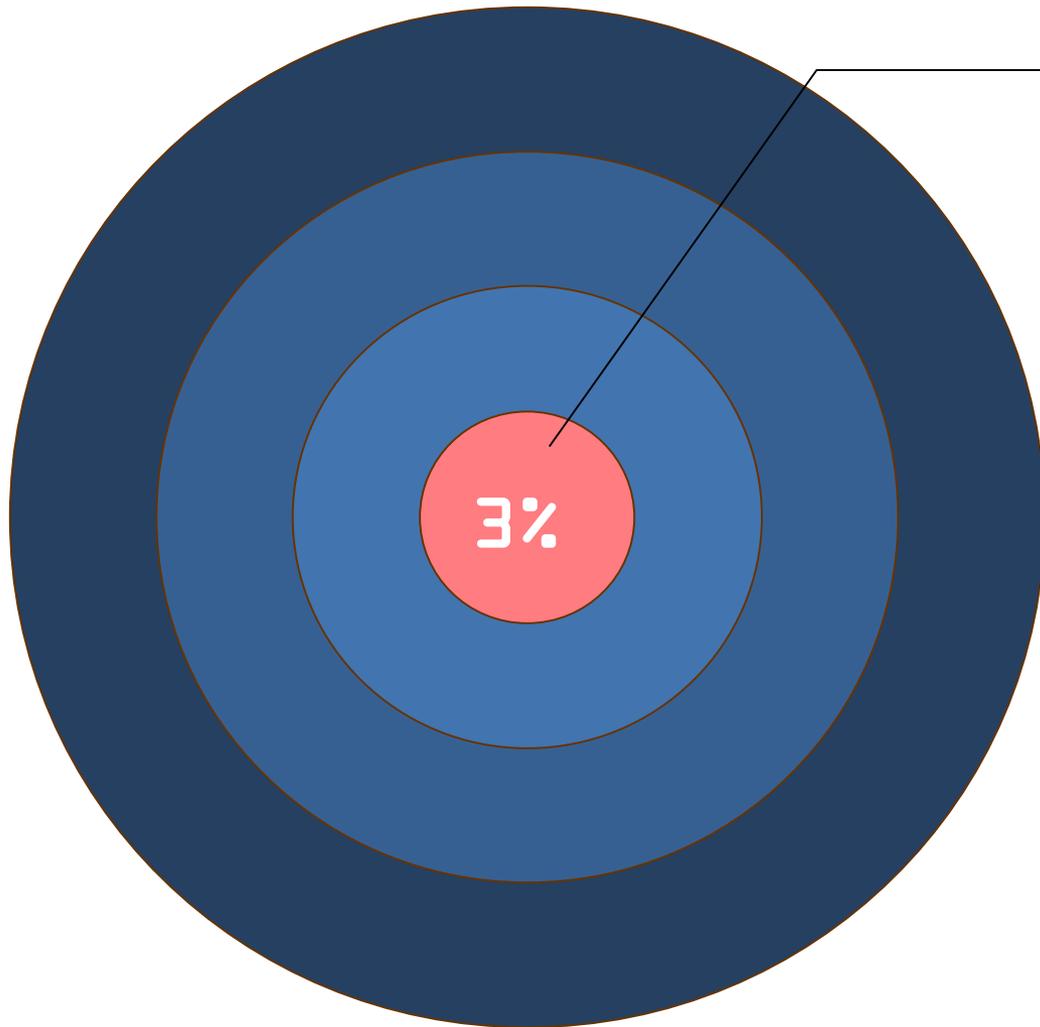
Joan Subirats: Hay grados de innovación política vía TIC



¿Dónde ubicarnos?

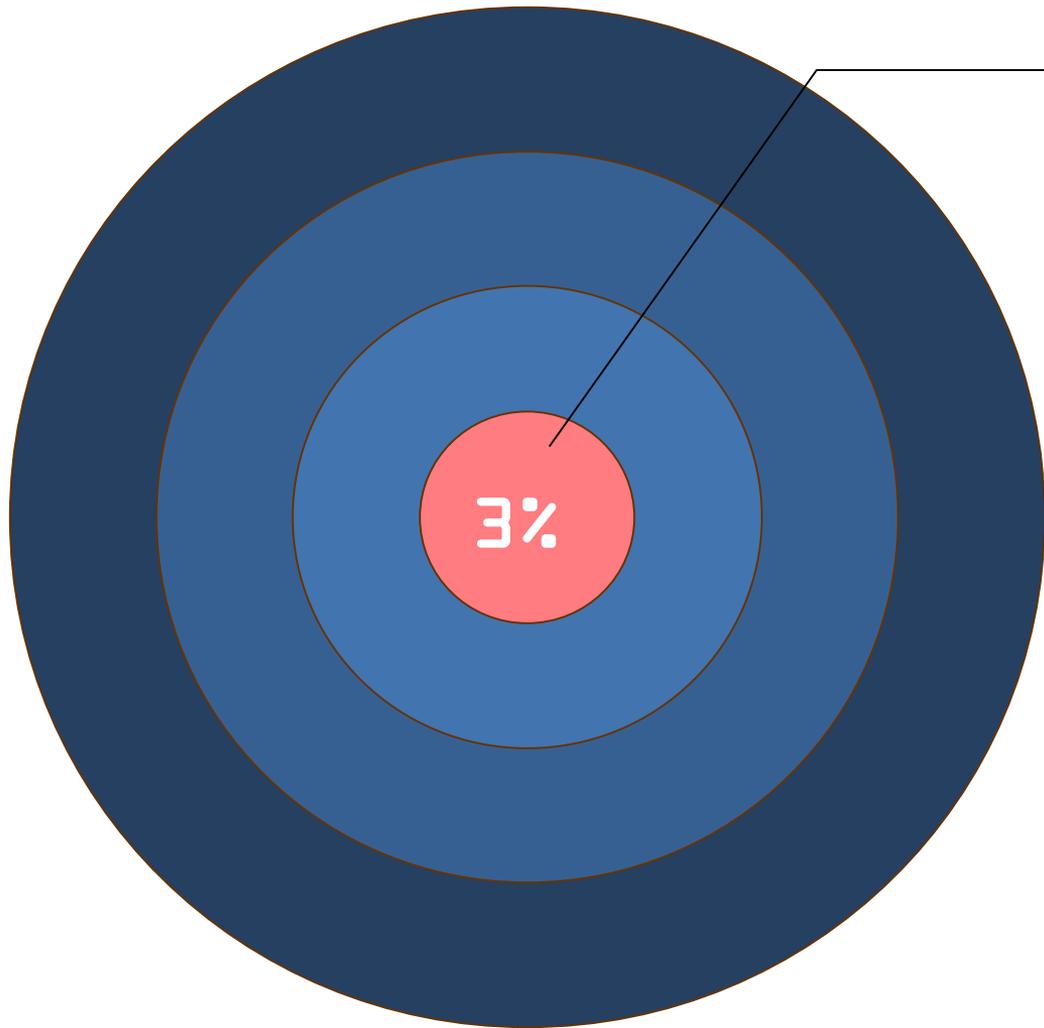


¿Dónde ubicarnos?



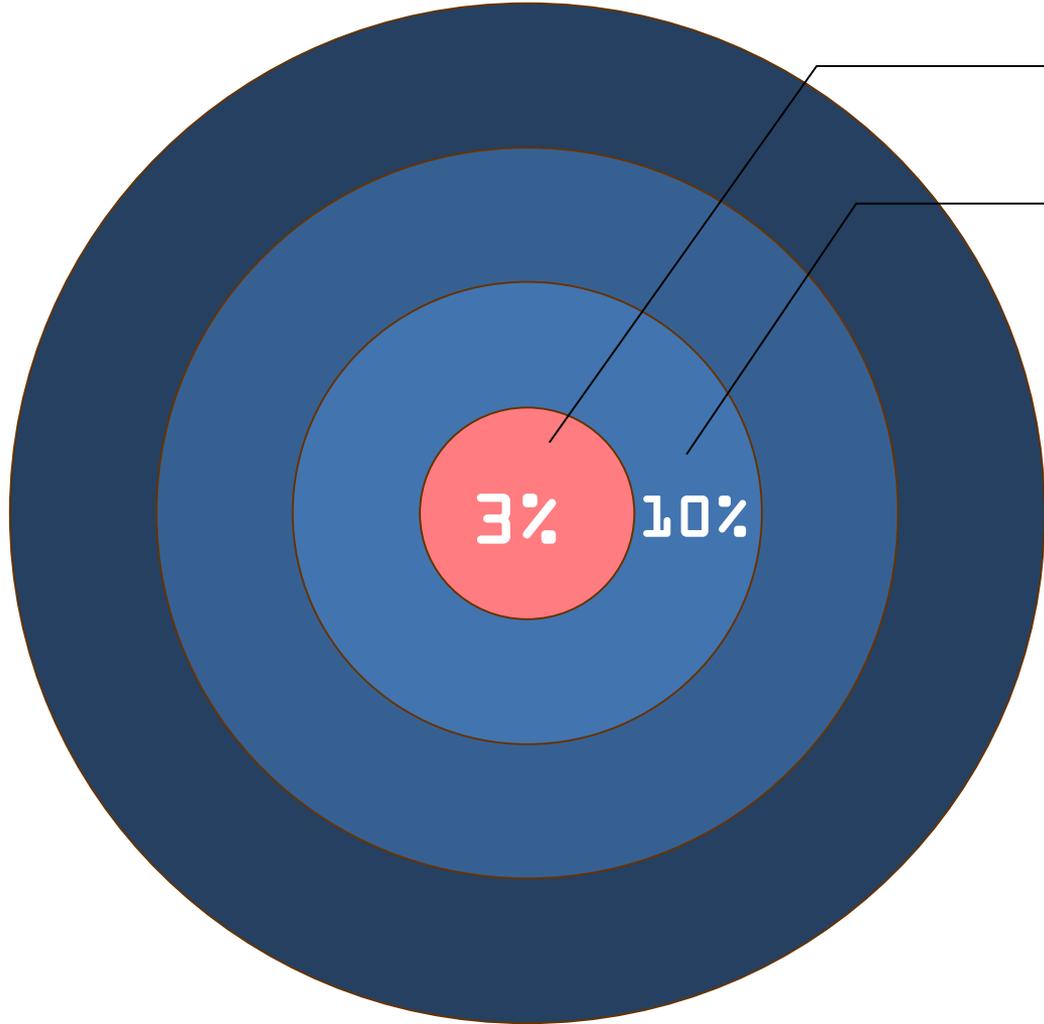
Productores de contenido

Fuente: Gartner: *Consumerization: The IT civil war* (2008); Mc Affe, Allan: *Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration* (2008), MIT



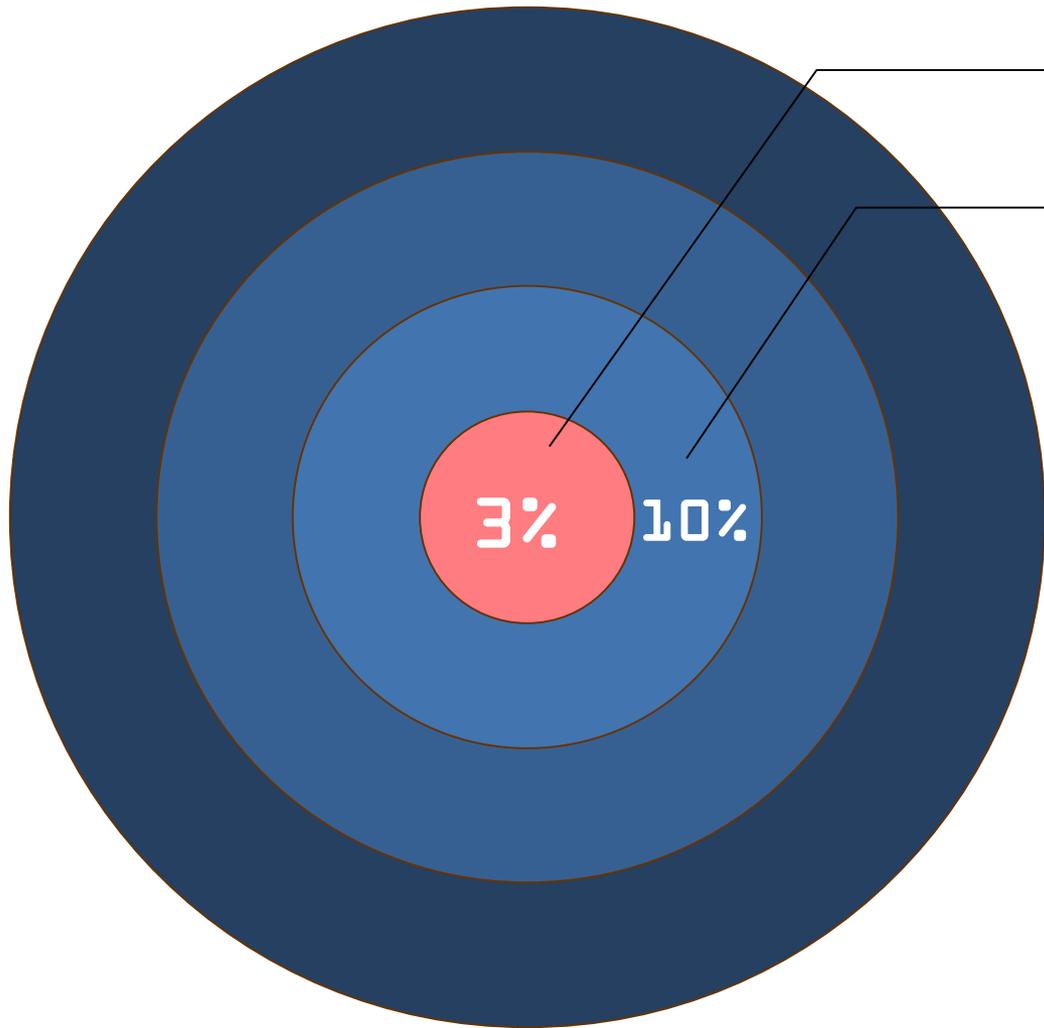
Productores de contenido

- Generan:
- artículos en blogs y wikis
- vídeos en youtube
- fotos en flickr
- audio en myspace
- presentaciones en slideshare
- grupos/ causas en facebook
- ...



Productores de contenido

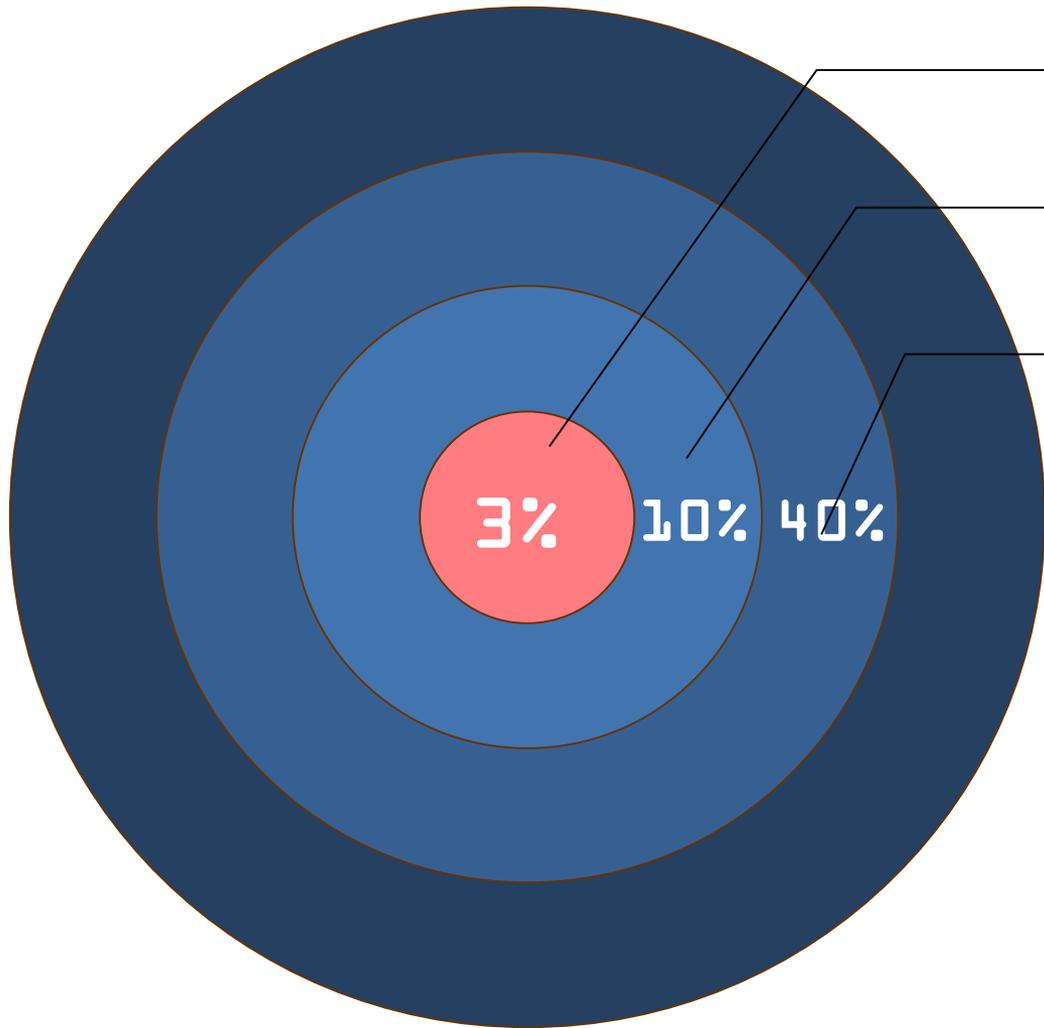
Proveedores de feedback



Productores de contenido

Proveedores de feedback

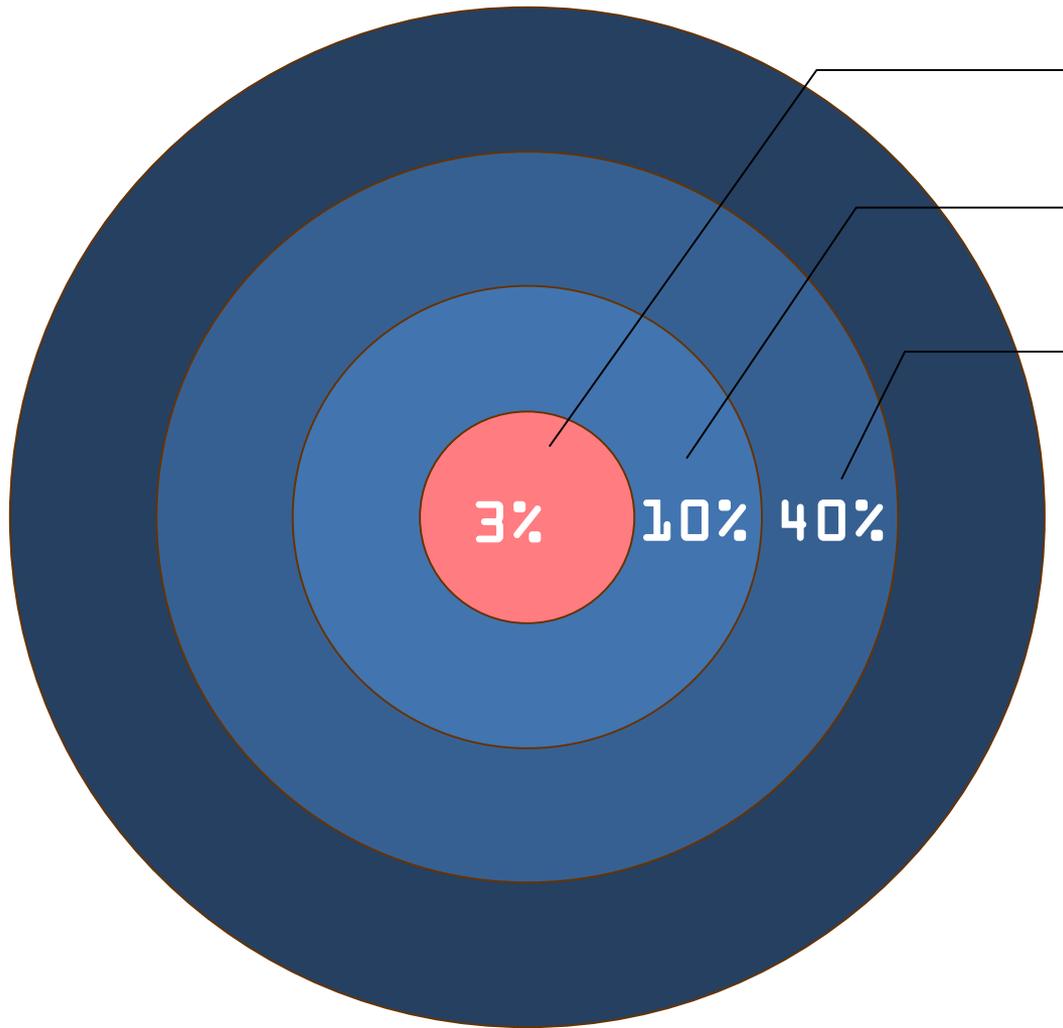
- Proveen:
- comentarios en blogs
- comentarios por doquier
- evalúan contenidos
- agrupan contenidos
- marcan como favoritos
- guardan y etiquetan
- ...



Productores de contenido

Proveedores de feedback

Usuarios de contenidos
2.0

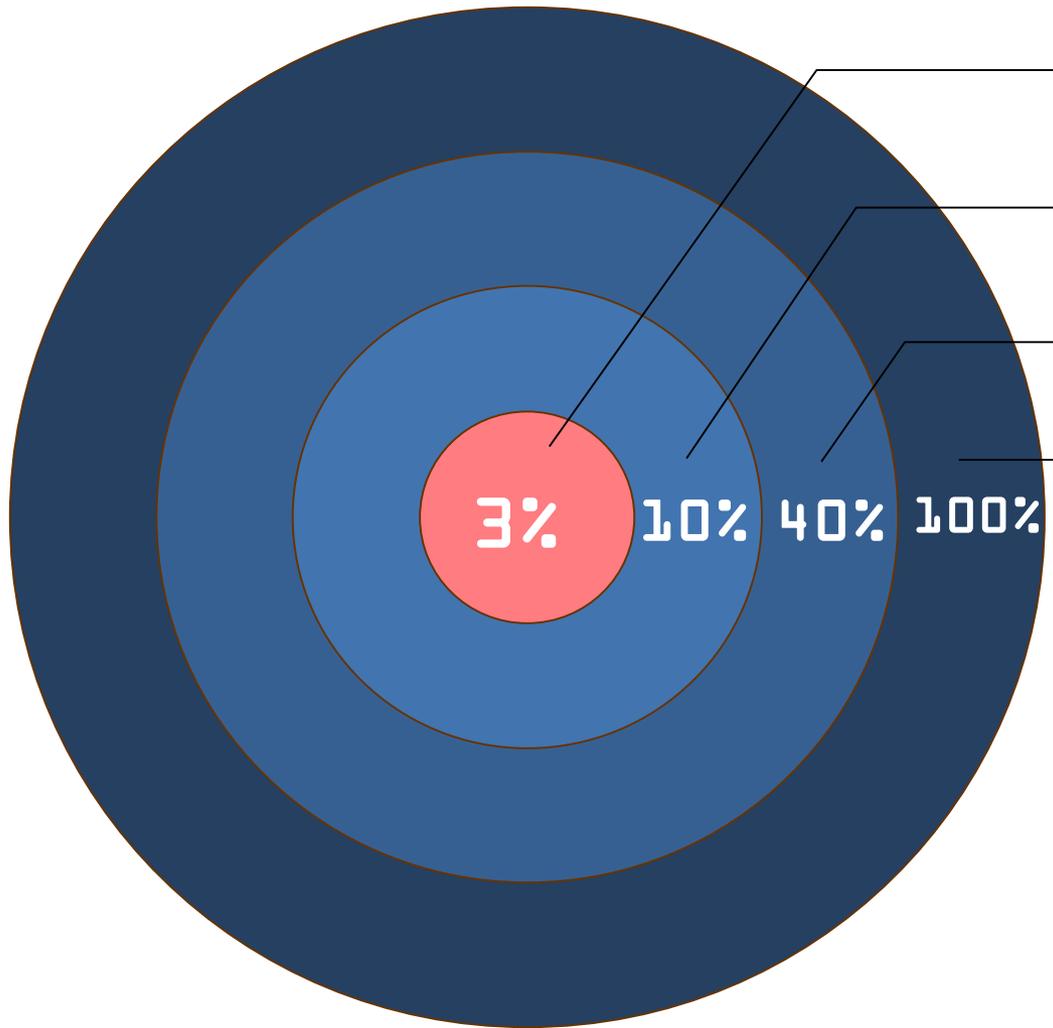


Productores de contenido

Proveedores de feedback

Usuarios de contenidos 2.0

- acceden, leen, miran
- se benefician de la web 2.0
- utilizan contenidos
- utilizan evaluaciones
- proveen de rastro

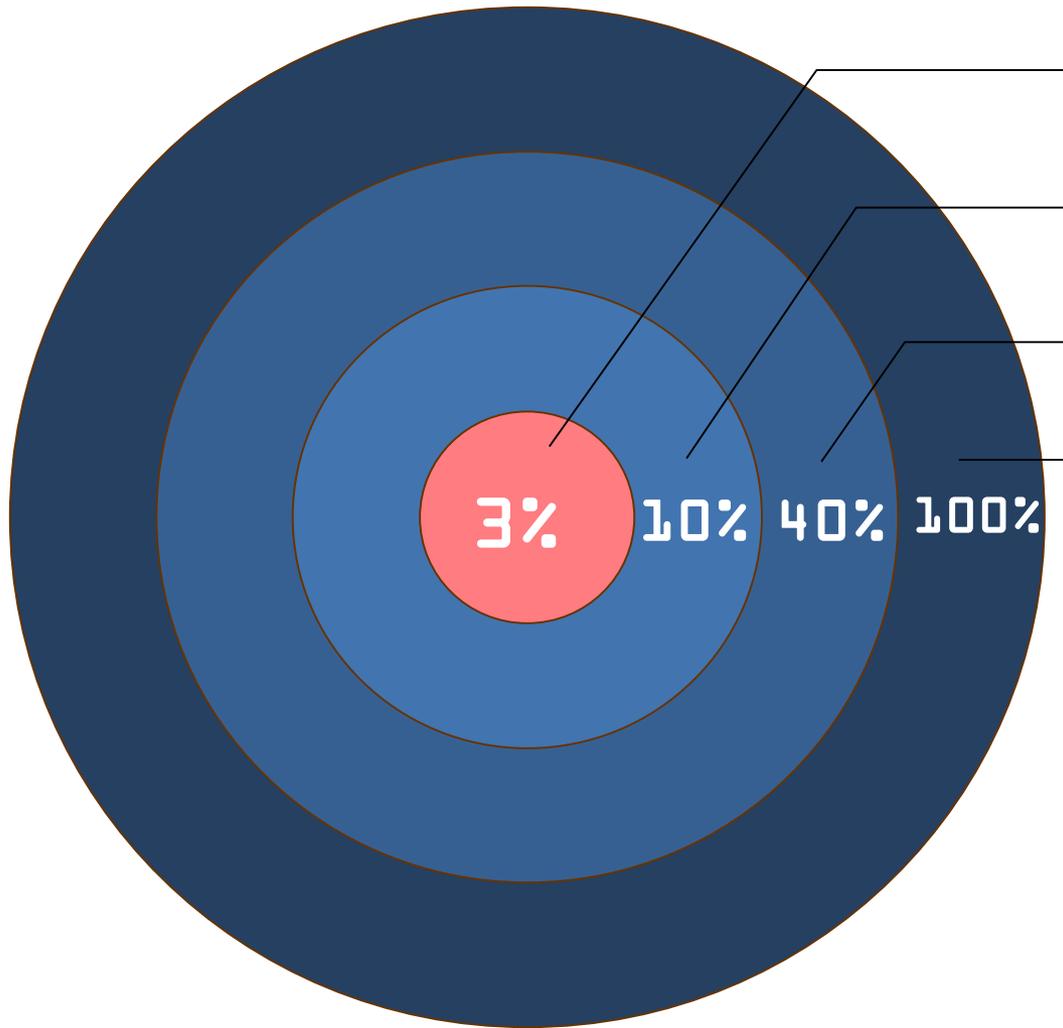


Productores de contenido

Proveedores de feedback

Usuarios de contenidos 2.0

Usuarios de Internet



Productores de contenido

Proveedores de feedback

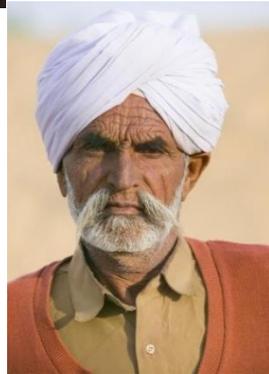
Usuarios de contenidos 2.0

Usuarios de Internet

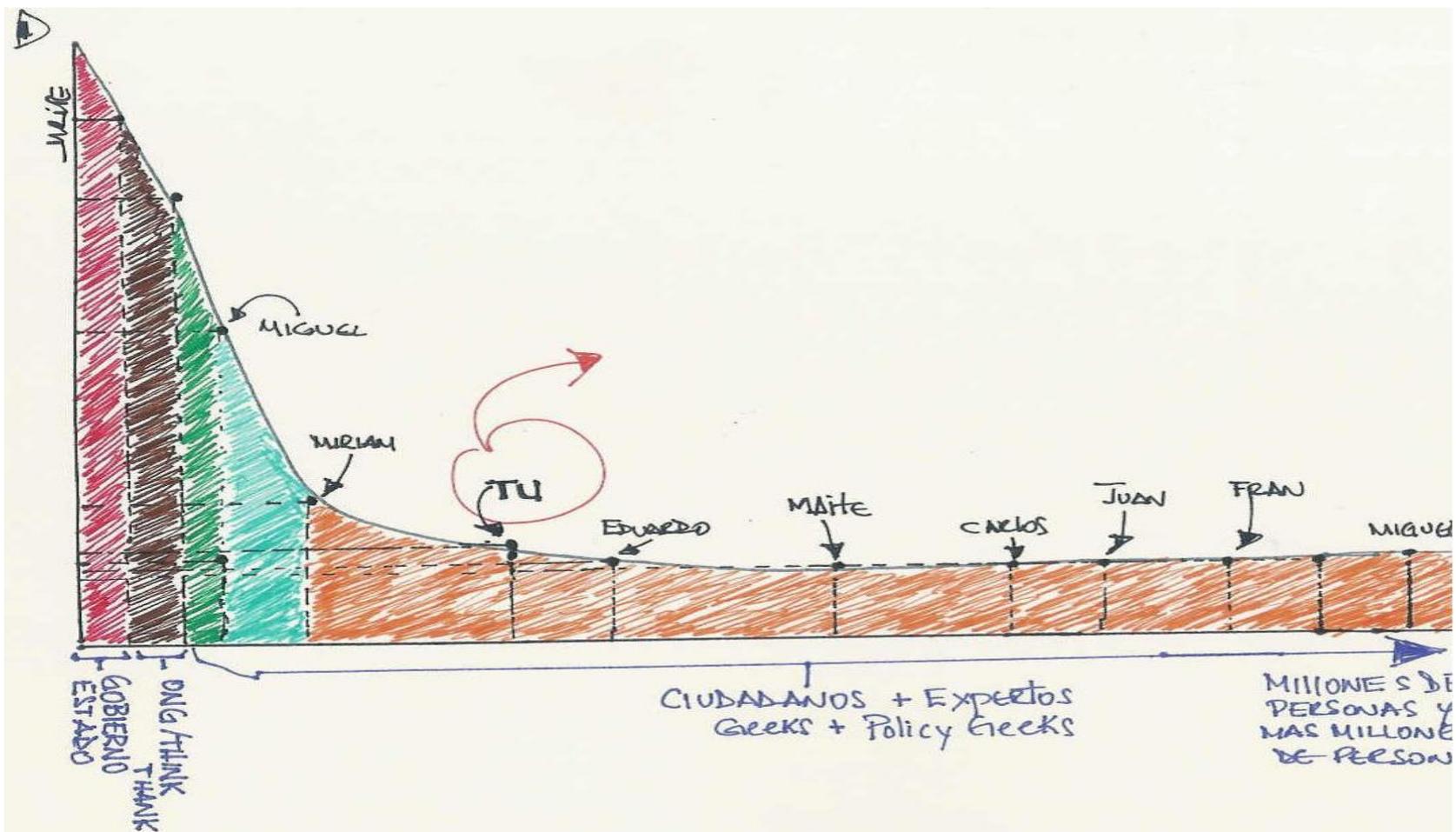
- no saben qué son las redes sociales, pero
- proveen de rastro
- proveen input e inteligencia que las redes puede transformar en servicios

La “larga cola” o el “gobierno de los pocos”





La "Larga Cola" de los temas públicos



Sociedad de la Información a Sociedad de la Innovación

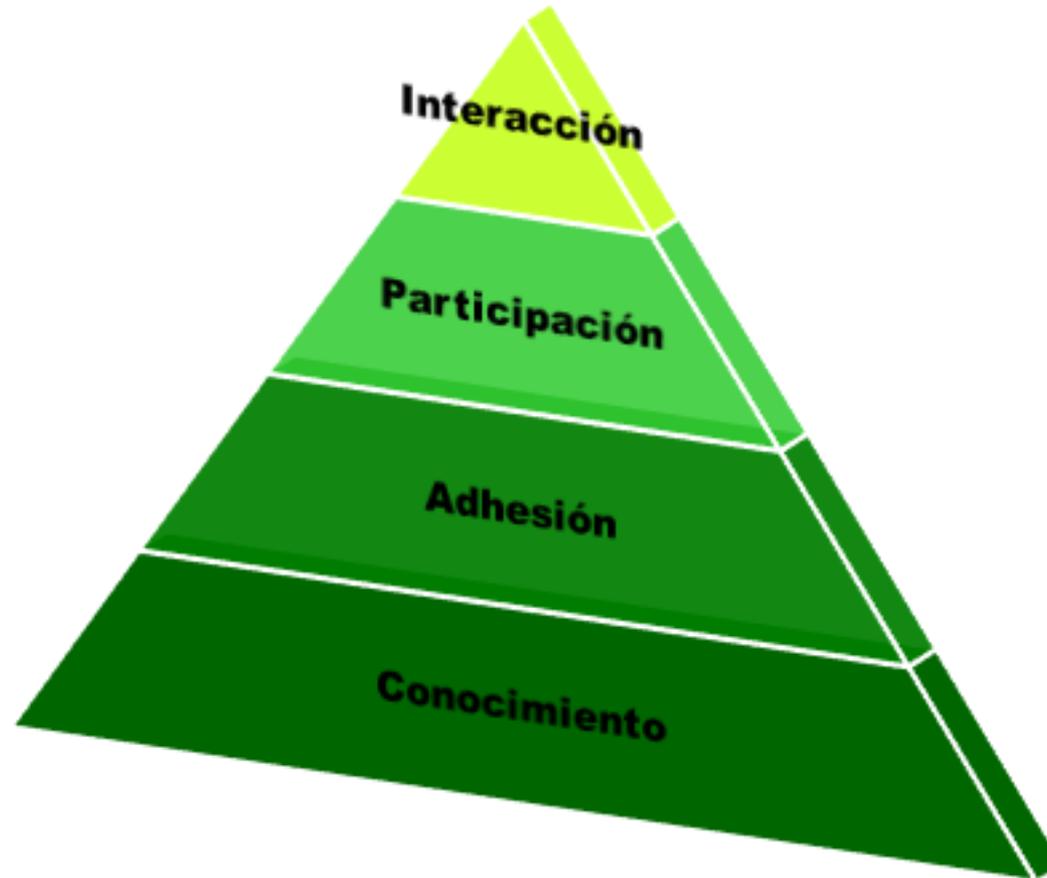
- La “Sociedad de la Información” está mutando rápidamente hacia la “Sociedad de la Innovación” gracias a rápido y sencillo uso de la tecnología creando diversas relaciones p2p (*person to person*).

¿Qué es la Innovación?

- ❑ La Innovación no es sólo invención
- ❑ La Innovación no es sólo acumulación de información
- ❑ La Innovación es producción de mejoras en:

PROCESOS+ESTRUCTURAS+PRODUCTOS+CANALES

La “Pirámide del Compromiso”



- El resto es afianzar relaciones, crear identidad = **Comunidad**

Portales: Monitoreo Parlamentario

Home > Monitoreo Parlamentario

Conoce tu parlamento

- Cambio en el equipo: conoce tu parlamento
- Guía Congreso Nacional: ¿Alguna duda?
- El baúl de los proyectos

¿Se encuentra el Congreso obligado a la ley de transparencia y acceso a la información?

Monitoreo de proyectos en discusión

¿Qué proyectos se están discutiendo en sala?

Perfiles

- Diputados y Senadores
- Partidos políticos

Buscador de Perfiles

Diputado Senador

Buscar por

Buscador de Proyectos de Ley

Buscar

COMPARAR CONGRESOS 2006-2010 / 2010-2014

- por partido
- por género
- por edad
- por reelecciones

Transparencia: una semana productiva en el Congreso

Jueves, 10 de Marzo de 2011 11:19

ESTA SEMANA SE DISCUTE:

15-03-2011 - C Diputado: UGES REGULA EL TRATAMI TRIBUTARIO DE LOS INSTRUMENTOS DER

DESTACADOS

- Composición del Congreso en gráficos
- Guía Congreso Nacional ¿Alguna duda?
- Cómo se hace una Ley

Video PDF

Portales: Monitoreo Parlamentario



Contenidos Digitales: Canal de YouTube



The image shows a screenshot of the YouTube channel 'Poder Legislativo'. The YouTube logo is circled in red. A red arrow points from the logo to the text 'Enlace a Facebook' below. The channel page features a video player with an infographic about legislative and executive powers. The infographic includes a blue arrow labeled 'PODER LEGISLATIVO', an orange arrow labeled 'PODER EJECUTIVO', a box labeled 'LEYES', and illustrations of people and a book. The video player shows a progress bar at 4:09 / 4:18. To the right, a list of recommended videos is visible:

- Poder Ejecutivo por encuentro 11774 reproducciones 4:17
- Sistema electoral por encuentro 11247 reproducciones 4:20
- Qué es votar por encuentro 6534 reproducciones 4:10
- San Martín. El Cruce de los Andes por encuentro 146628 reproducciones 2:14
- mapas mentais-poder legislativo por simonohm2 5543 reproducciones 5:32

Enlace a Facebook

Plataformas Ad Hoc: Propietarias



plataforma



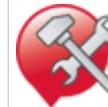
portales



grupos



miembros



caja de
herramientas



red social

Generalitat de Catalunya
e-Catalunya

Sobre e-Catalunya

e-Catalunya

Usuari

Contrasenya

Has oblidat la teva contrasenya?

Portals 13 / octubre / 2006

Benvinguts a e-Catalunya

Intercanvieu coneixements i experiències amb persones amb interessos comuns.

e-Catalunya és el punt de trobada virtual per a comunitats professionals (metges, educadors, mediadors familiars, etc.) i altres col·lectius amb necessitat d'intercanviar opinions i gestionar coneixement.

Cada comunitat pot constituir un portal independent o un grup dins d'un portal més ampli, i pot estar dotada amb diferents eines de participació, com ara blocs, fòrums, contenidors d'arxius o wikis. Poden ser d'accés lliure o només per a usuaris registrats. Aquests darrers tenen a la seva disposició serveis exclusius i poden crear un perfil per donar-se a conèixer.

La plataforma e-Catalunya és una iniciativa de la Generalitat de Catalunya per facilitar la comunicació entre diferents sectors de la ciutadania. Actualment, està en fase de proves.

Portals ?

Portal de Justícia (mediació)

Portal de Sanitat

Talla amb els mals rotllis

Crèdits | Avis legal | @e-Catalunya - Generalitat de Catalunya | v1.1.00 en fase de proves

Herramientas de Colaboración

1

wikis

2

blogs

3

fòrums

4

listas de distribución

5

otras

Contenido

- Presentación
- Contexto 1: Innovación + tecnología + gestión
- Contexto 2: Gestión pública + innovación y participación ciudadana
- Una propuesta de Metodología para construir Comunidades Digitales

El concepto de Comunidad Virtual * se desarrolló desde el inicio de internet

Una comunidad virtual es una comunidad de personas conectada virtualmente por distintos medios electrónicos y de comunicación gracias a fines e intereses comunes

Las comunidades virtuales tienen promotores que pueden ser tanto personas como instituciones que las promueven y monitorean

* Fuentes: Azurian / Net Gain (Hagel – Armstrong) HBSPress

Hay muchos ejemplos de comunidades virtuales en nuestro día a día

Facebook

Twitter

Los foros de El Tiempo

eBay

Mercado Libre

carrosya

empleo.com

¿ ALGUNA OTRA ?

GOBIERNO EN LINEA

¿ Es una Comunidad Virtual ?

¿ Hay una entidad o institución que la promueve ?

¿ Hay usuarios con fines comunes ?

¿ Hay medios electrónicos que los conectan ?

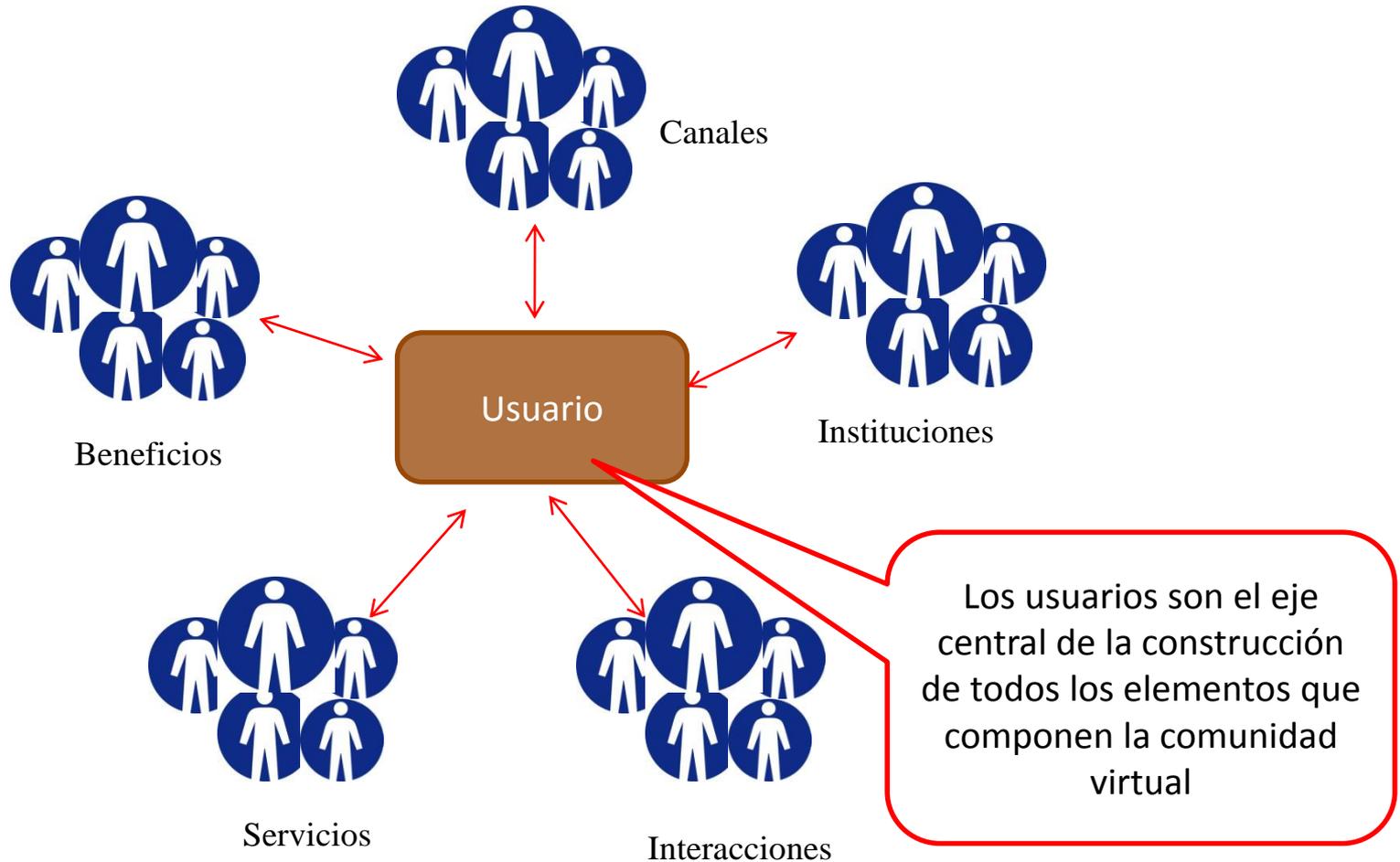
¿ La gente la está usando ?

¿ Las instituciones la están usando ?

¿ Hay beneficios para estos jugadores ?

Principios de las CV

Principio 1: Centradas en los Usuarios



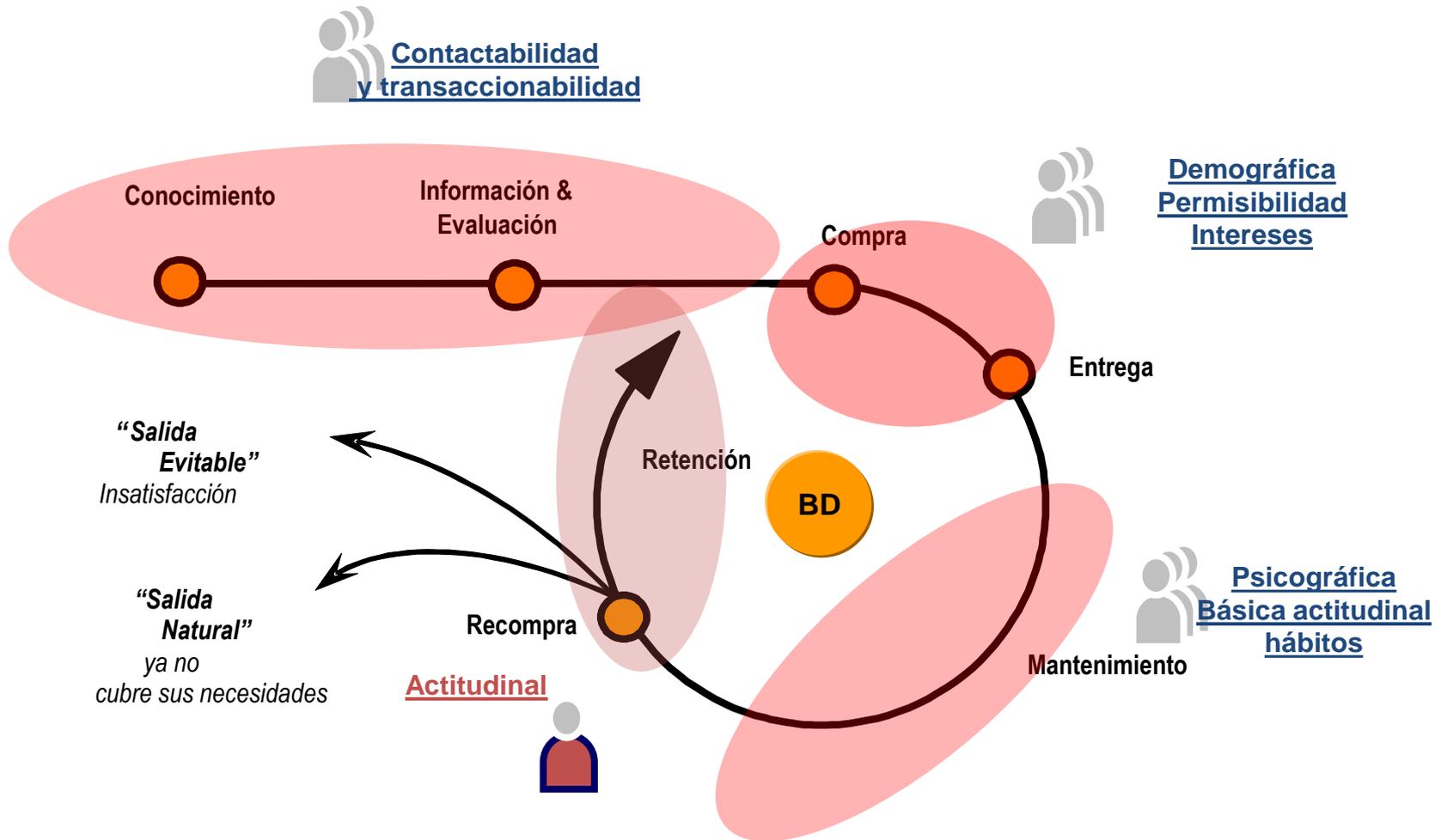
Principios de las CV

Principio 2: Personalizadas

- Los medios electrónicos permiten la personalización
- Las comunidades nacen con fines comunes pero se alejan del concepto masivo (Long Tail)
- Las comunidades virtuales son para personas individuales
- La personalización trae valor a los usuarios y a las instituciones porque permite individualizar los beneficios y los servicios (Long Tail)

Principios de las CV

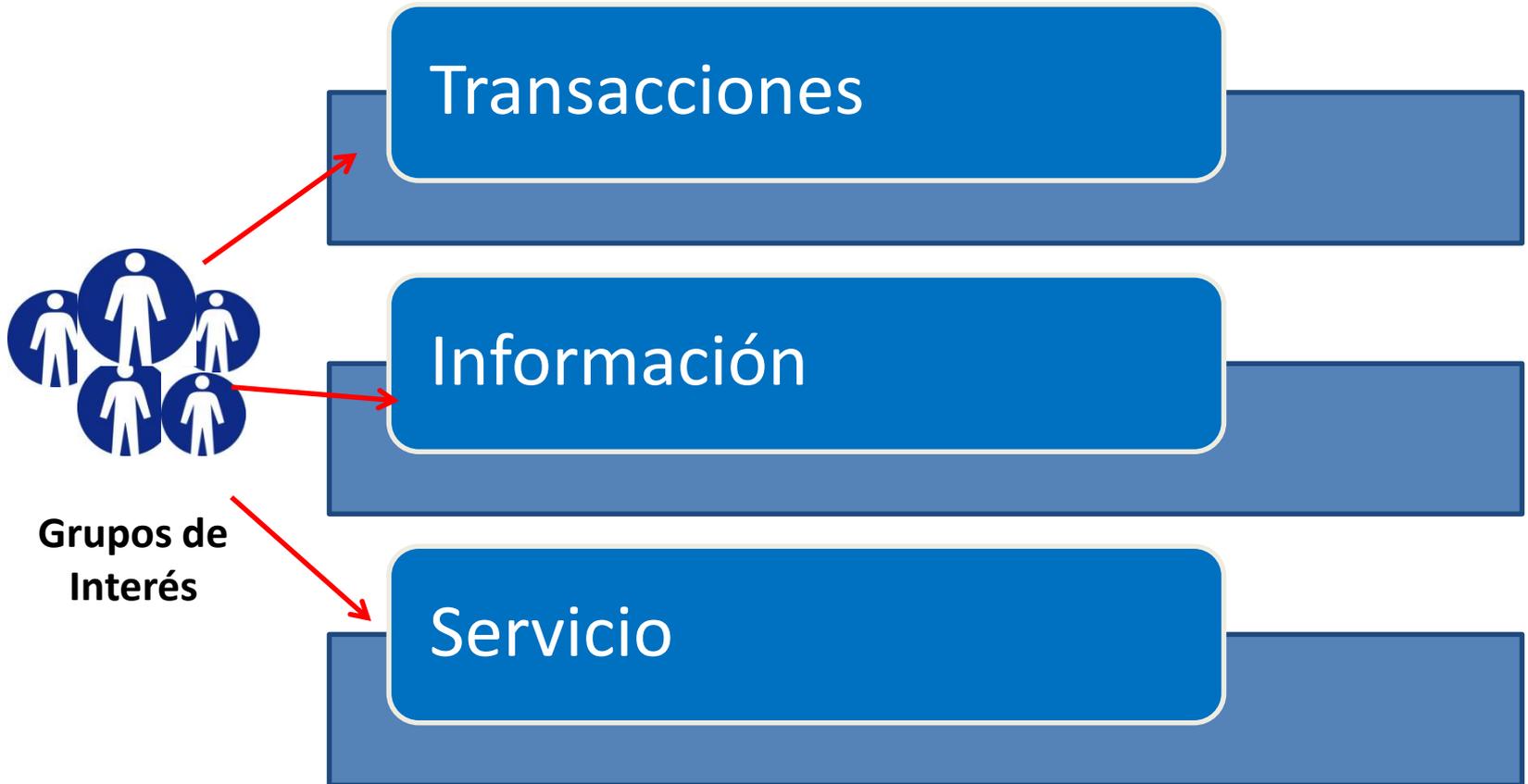
Principio 3: Atienden Ciclos de Vida



El conocimiento del cliente se da en la medida en que me relaciono con él.

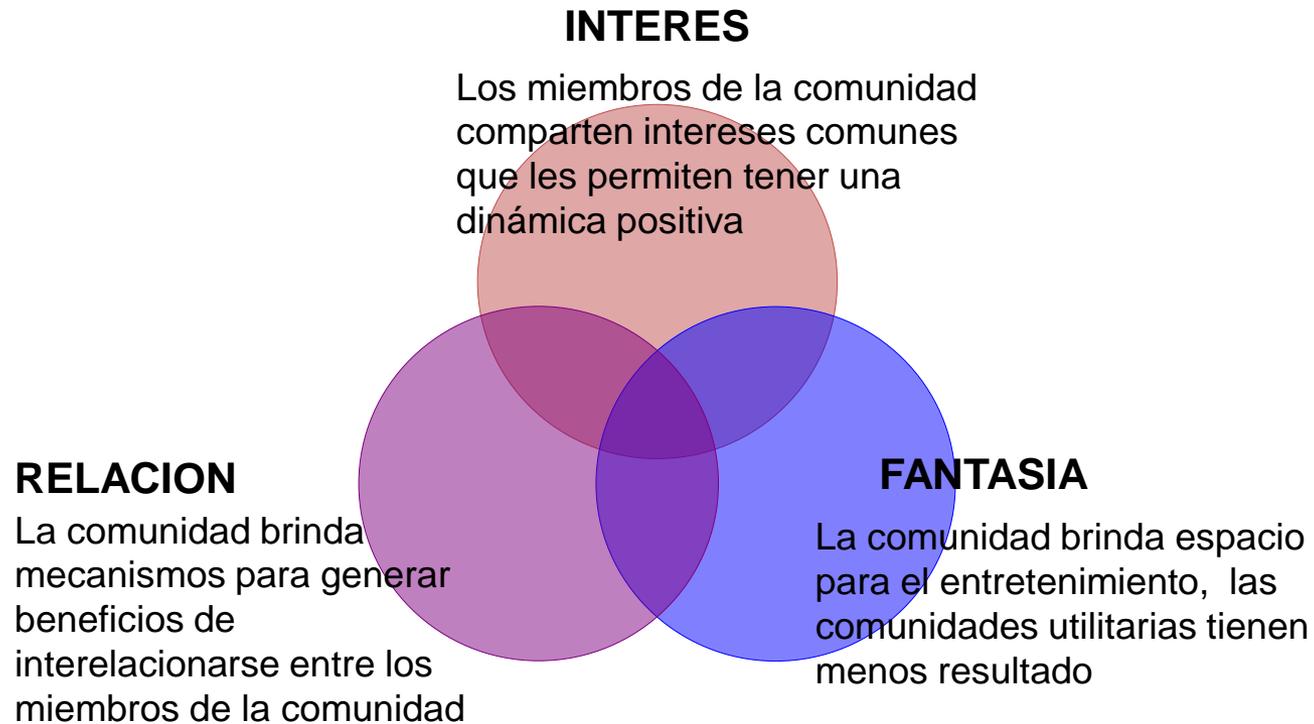
Principios de las CV

Principio 4: Recogen todas las interacciones posibles



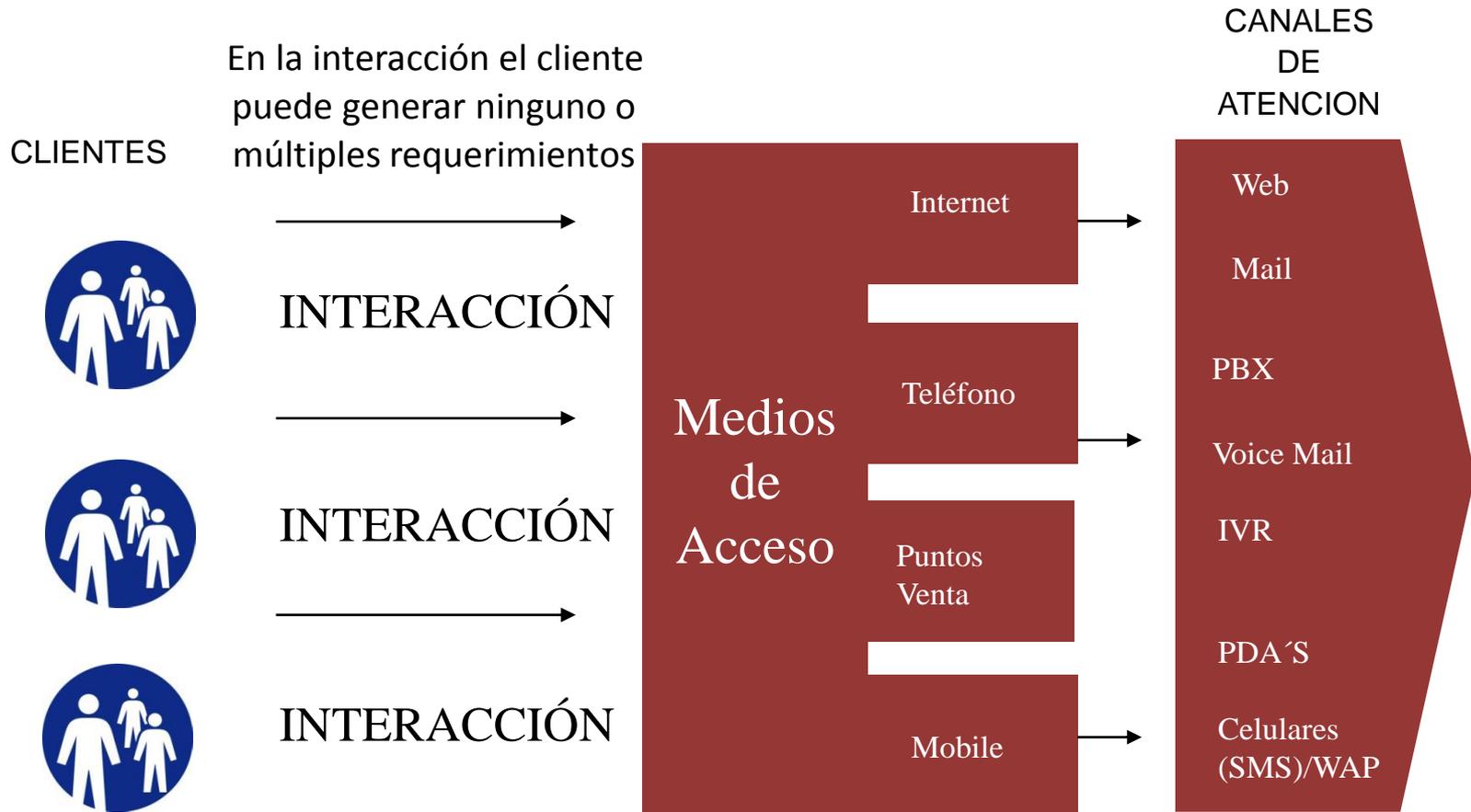
Principios de las CV

Principio 5: brindan diferentes niveles de profundidad en dichas interacciones



Principios de las CV

Principio 6: resuelven las interacciones con multicanalidad

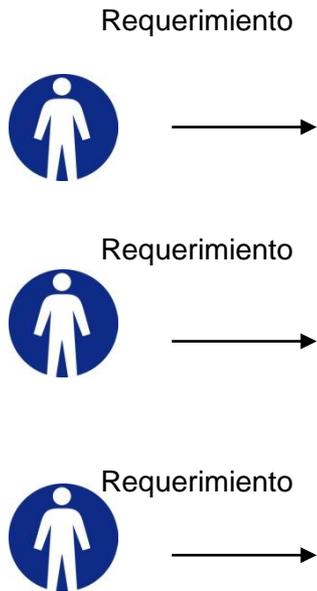


Principios de las CV

Principio 7: generan conocimiento

Ecosistema Tecnológico

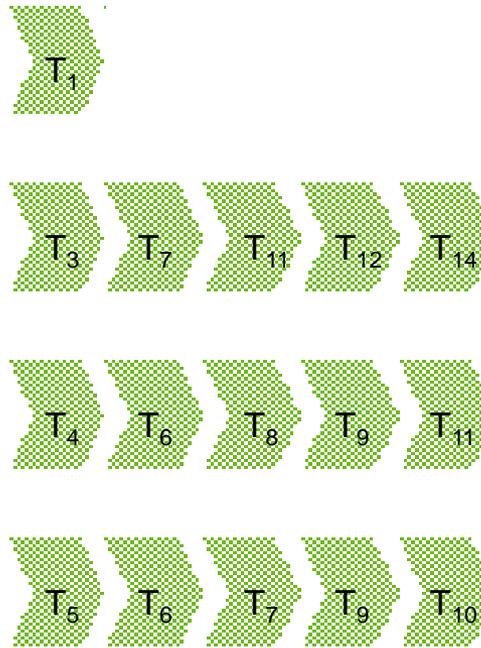
Clientes



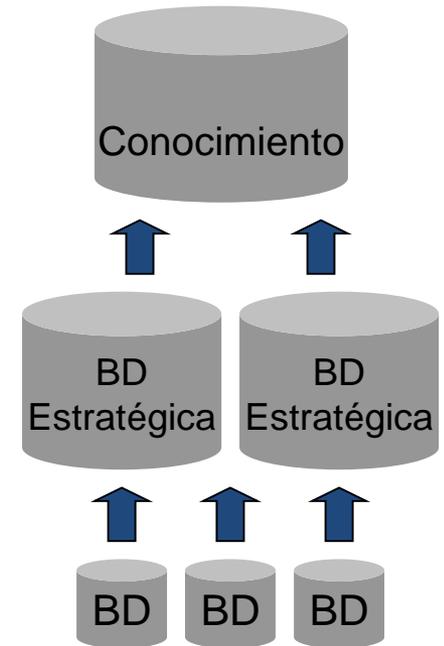
Multicanal



Procesos

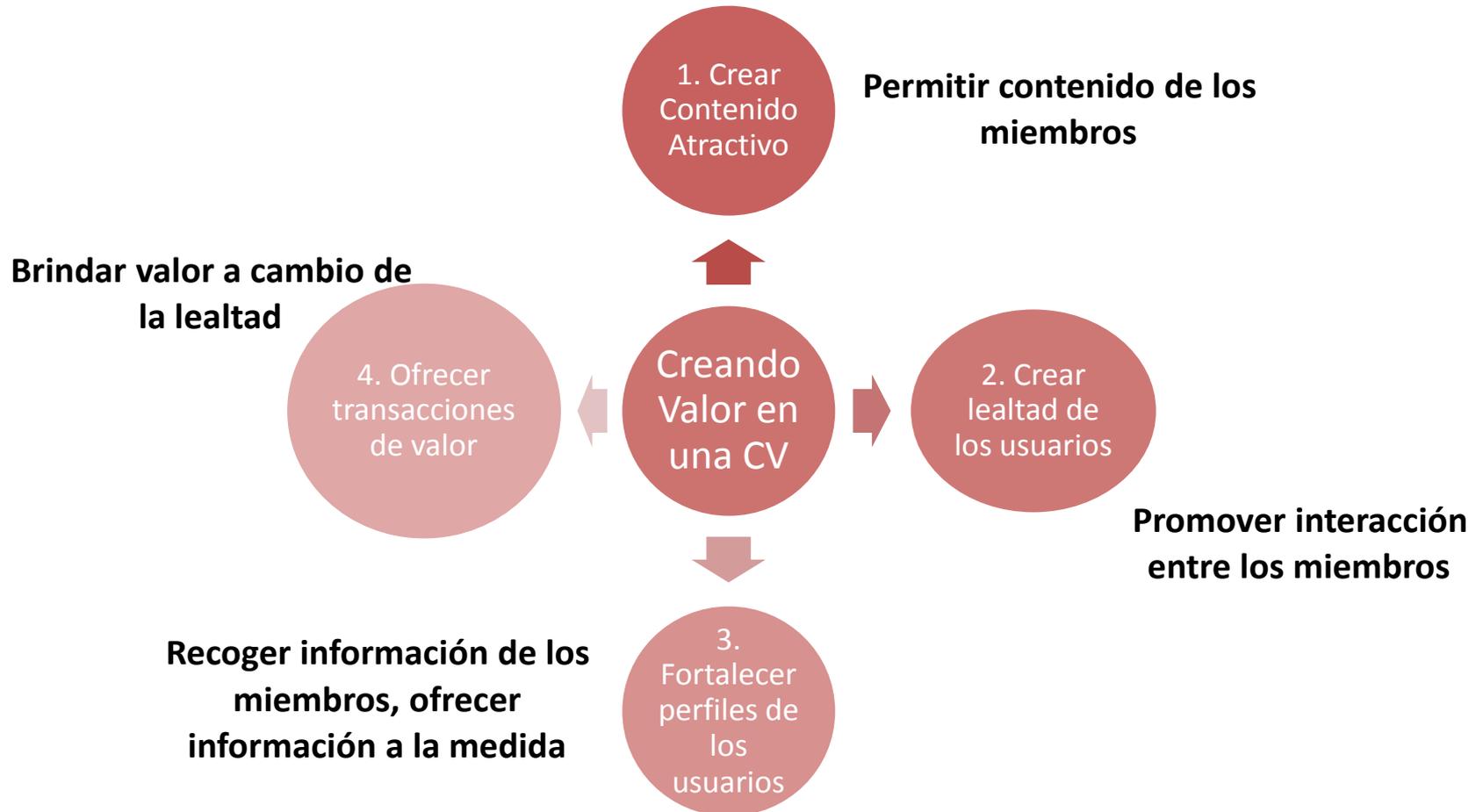


Registro de Cada Interacción



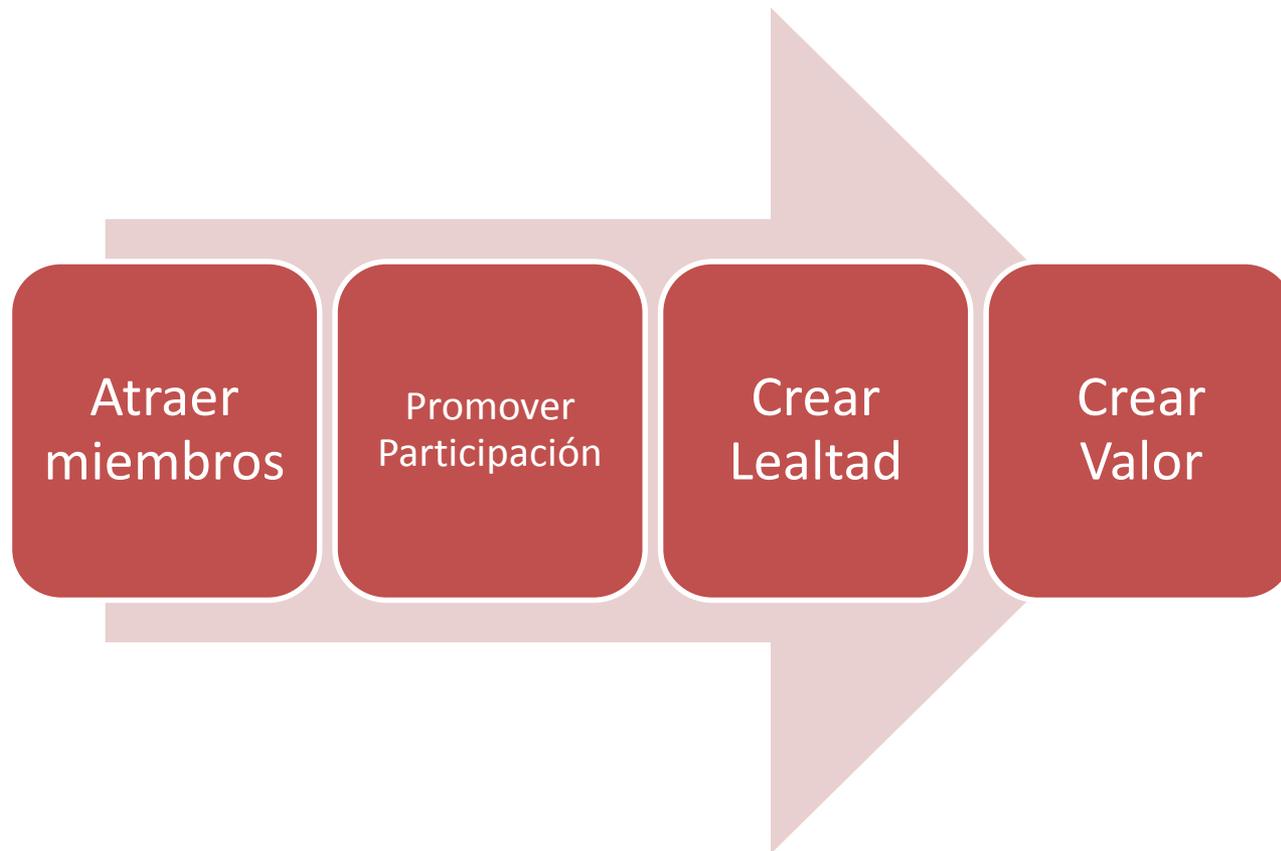
Principios de las CV

Principio 8: El valor se captura por ciclos virtuosos



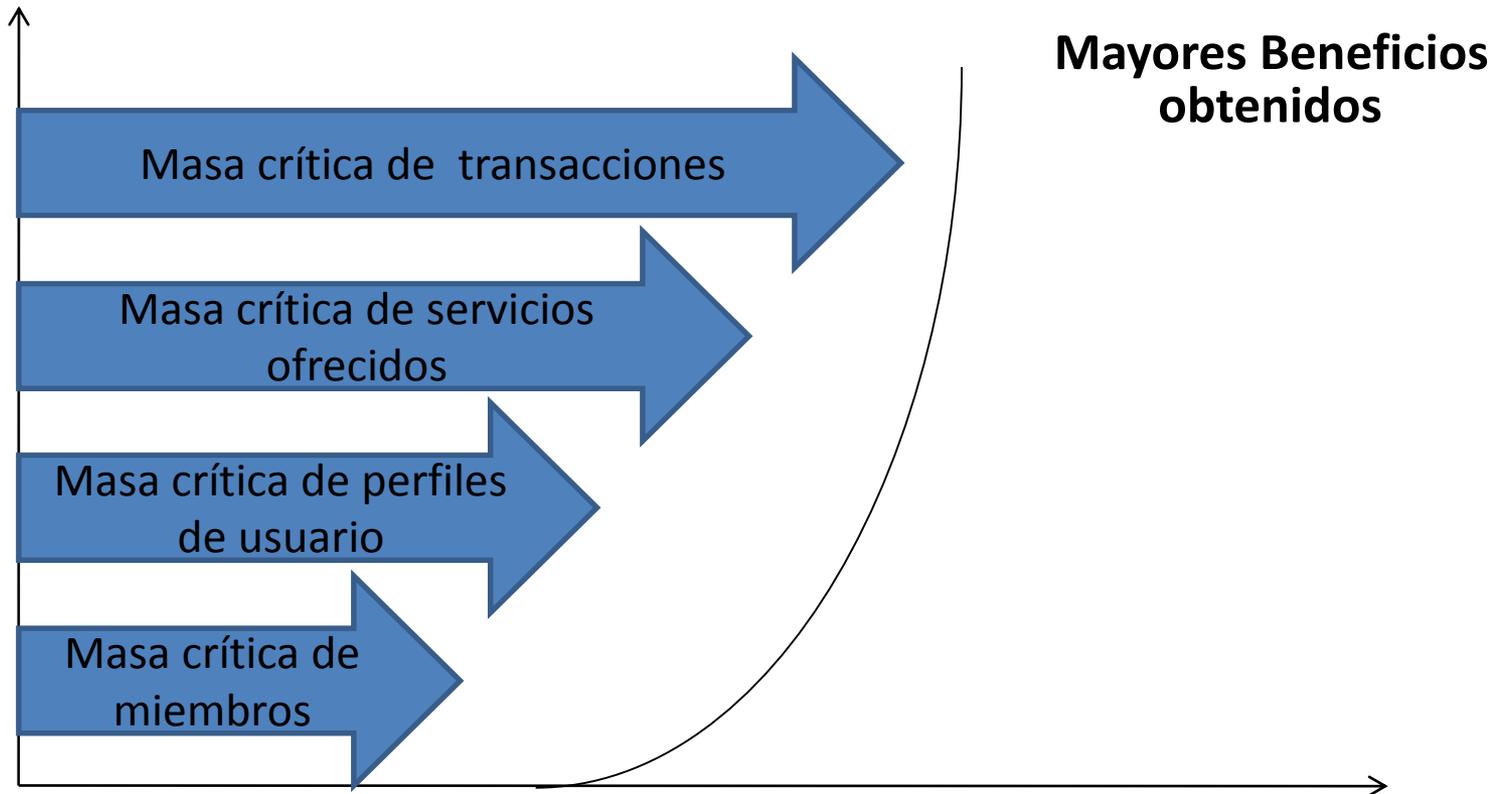
Principios de las CV

Principio 9: el valor para los usuarios también es gradual



Principios de las CV

Principio 10: Los beneficios se obtienen de manera gradual



Principios de las CV

Principio 11: estos beneficios son diferentes para todos los participantes

Beneficios para los usuarios:

1. Focalización diferenciadora
2. Capacidad de integrar contenido y comunicación
3. Capacidad de generar contenido propio
4. Acceso único a distintos servicios
5. Orientación al servicio

Como:

1. Agregar usuarios
2. Agregar servicios relevantes

Principios de las CV

Principio 11: estos beneficios son diferentes para todos los participantes

Beneficios para los promotores:

1. Menores costos de servicio
2. Mejora en la relación con los usuarios
3. Mejora en la imagen hacia el mercado / ciudadanía
4. Mayor habilidad para focalizar y *customizar* servicios
5. Menor inversión en infraestructura de atención
6. Mayor penetración geográfica a menos costo
7. Desintermediación potencial

Los indicadores de valor para el cliente se pueden dividir en dos grandes conceptos

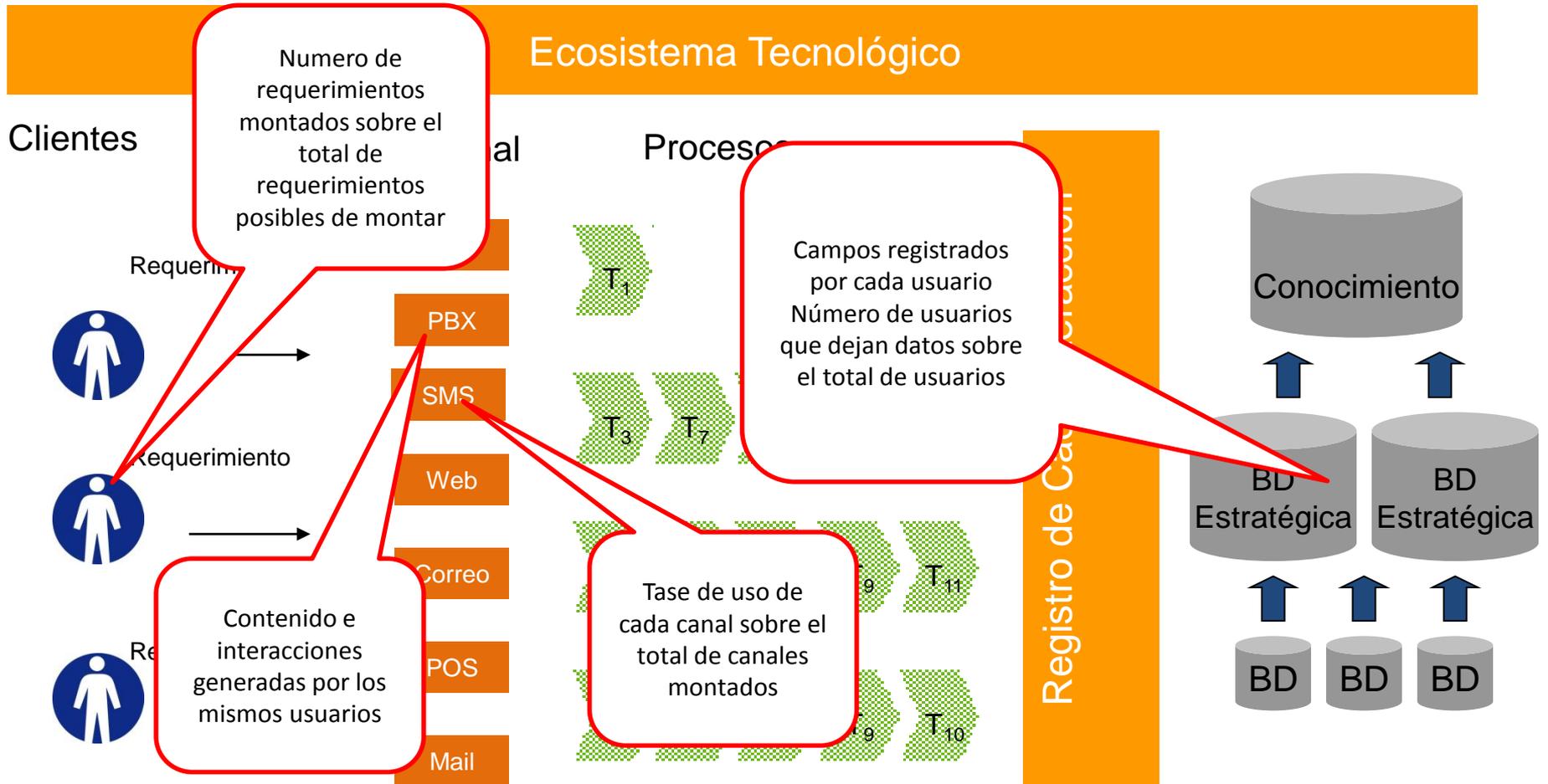
Satisfacción

- Sobre el proceso
 - Canales
 - Tiempo
 - Costos
 - Recursos

Calidad

- Sobre el producto
 - Servicios
 - Transacciones
 - Información

Los indicadores de medio son los más fáciles de desarrollar y se aplican sobre las capas tecnológicas montadas



Innovar con Ciudadanos: Tecnología para la ciudadanía

Maite Vizcarra