

Capítulo V

Guía para armonizar la Integración de Sitios Web en un Portal y Red Federal Digital

Introducción

Este capítulo contiene un conjunto de sugerencias sobre los contenidos mínimos con que debería contar un portal federal atendiendo a las posibilidades de atraer audiencias de distintos sectores y que se constituya en una herramienta de utilidad pública. De la misma manera dicho portal se debería considerar el centro sobre el que nuclear la conformación de una red digital federal, la cual existe de hecho en el entramado de la red que posee el Consejo Federal de Inversiones con sus conexiones a los Centros de Acceso que están ubicados en las Jurisdicciones. En capítulo correspondiente se establece la capacidad de infraestructura de las provincias seleccionadas para unirse a este entramado. Por lo tanto el desarrollo del Portal Federal podría actuar de catalizador para que los gobiernos tomen la decisión de unirse a dicha red.

También se establecen pautas generales tendientes a establecer consensos básicos para lograr una correcta integración de los sitios provinciales, hacia dentro de las propias páginas constitutivas de la Web provincial, como horizontalmente hacia los demás portales provinciales.

Finalmente se presentan sugerencias de modificaciones para los portales provinciales analizados con las herramientas de usabilidad Web de análisis de expertos.

Introducción a la Web 2.0 y Administraciones Públicas Provinciales

Hace un tiempo, al que se podría calificar de muy corto, se comenzó a hablar de diferentes tipos de Web. De hecho, cuando se comienza a mencionar a la actual Web como 2.0, a la que anteriormente se conocía, se le agrega para su diferenciación el carácter de “uno punto cero” (1.0), de la misma manera que se hace para la identificación de una nueva versión de algún software.

El hecho al que se refiere, es que el término Web 2.0 se ha instalado y en este sentido una gran mayoría al escucharlo lo asimila a la innovación en términos de WEB.

Este apartado pretende explicar, de una manera sintética un nuevo elemento o conjunto de herramientas a las que se las denomina como Web dos punto cero (2.0) y cuáles son las principales diferencias con aquello que se conocía simplemente como Web y ahora como Web 1.0. Luego, también de manera muy sucinta, se tratarán de mencionar algunas utilidades de estas tecnologías con especial énfasis en los aportes a los sitios gubernamentales.

Volviendo al concepto general, se puede decir que la Web 2.0 es una variante de la Web 1.0 a la que agrega la posibilidad (y se debe remarcar la posibilidad ya que no es un surgimiento espontáneo sino que, como usuario se debe asumir e implementar), que un usuario común pueda no solo ser observador, lector o apropiador de los contenidos circulantes, sino que la diferencia aportada, consiste en que, además de un incremento en la cantidad y variedad de vehículos por los que circulan los contenidos, un usuario puede participar aportando contenidos propios, por ejemplo simplemente haciendo conocer su opinión personal sobre una noticia que ha sido publicada.

Es decir que no se requiere la construcción de un sitio propio para subir contenidos a la red. De hecho existe una gran cantidad de sitios que invitan a participar subiendo contenido.

Es decir que, si bien se puede continuar cómodamente sentado y sin inmutarse frente a la pantalla como si nunca se hubiese modificado la conocida Web o ahora la Web 1.0 (en la cual el editor ponía un contenido y el usuario solo accedía a dicho contenido de manera pasiva), se tiene hoy la posibilidad de que los contenidos viajen en más de una dirección, el usuario puede ser productor y editor de contenidos, y de esta manera interactuar con el que oficiaba anteriormente como un único productor o editor.

En este sentido es posible hoy encontrar sitios en los cuales los únicos que aportan contenidos son los propios usuarios, llegando a formar lo que se ha dado en llamar una red social.

Existen numerosos sitios como Wikipedia, Youtube, Taringa, etc. en los cuales los usuarios interactúan e intercambian contenidos diversos, como películas, libros electrónicos, coordinan negocios, intercambian mascotas, etc., en una interminable lista de actividades que se han abierto a partir del simple paso de la circulación de información a la posibilidad de establecer una comunicación.

Es importante remarcar aquellos conceptos (aportados por varios autores) que asumen a la Web 2.0 no sólo como un conjunto de herramientas nuevas producto del avance de la tecnología, sino como una nueva actitud de los usuarios a partir de las posibilidades que brindan estas nuevas tecnologías.

Esta necesidad de los ciudadanos por participar en los medios no es nueva, y las tecnologías han permitido que personas comunes se conviertan en corresponsales improvisados de noticieros televisivos, transmitiendo en directo con sus propios celulares imágenes diversas que a su vez son enviadas por los canales más tradicionales, como ahora puede considerarse a la televisión.

Se puede remarcar la palabra “ahora”, ya que la televisión operó hasta no hace mucho como un “nuevo” y revolucionario medio masivo, de la misma manera que lo hace la Web. No es necesario remontarse demasiado en el tiempo para ver a la televisión irrumpiendo y arrasando con parte del espacio de otros tipos de medios, como las audiencias radiales.

Como se mencionó, estas nuevas posibilidades han dado lugar al surgimiento de sitios específicos que reúnen grupos con particularidades propias permitiéndoles interactuar, debatir o solo editar algún contenido oficiando sólo como difusores de noticias obtenidas de la misma Web con el solo objeto de potenciar la difusión de un tema u opinión política, religiosa, etc.

Era de esperar que no se pudiera mantener marginado al ciudadano más interesado y activo de aportar su opinión, como es el caso de los ciudadanos con actividad política. Surge de esta manera un nuevo concepto que une contenidos políticos con las nuevas tecnologías y se denomina Política 2.0 y que no es más que el uso del potencial de la Web 2.0 en el mundo de la política, generando un canal de comunicación más personal entre los ciudadanos y los políticos. Un canal donde ambos pueden manifestarse, discutir, proponer nuevos temas, etc.

YouTube, un sitio que fue pionero de otorgar la posibilidad de que los usuarios (anteriormente pasivos) pudieran subir y publicar sus propios videos, acaba de proponer una nueva posibilidad lanzando un nuevo videoblog político Citizentube, de esta manera, la gran proliferación de contenidos comienza a reagruparse temáticamente con un nuevo orden que propuesto o no, responderá a la demanda de los usuarios o simplemente desaparecerá.

Por su parte, en el Reino Unido, se ha subido a disposición de los ciudadanos un sitio <http://petitions.pm.gov.uk/> en el que se da la posibilidad de participar mediante pedidos al Primer Ministro. De la misma manera el Parlamento Vasco en España tiene su proyecto 'Parte hartu!', donde la posibilidad de preguntar está habilitada también para que los ciudadanos hagan llegar opiniones y preguntas a sus representantes.

Si bien en Latinoamérica aún no están lo suficientemente difundidas estas herramientas, algunos ya han comenzado a experimentarlas.

Algunos ejemplos de la utilización de las tecnologías 2.0 en los Gobiernos Argentinos y extranjeros

Para brindar una idea de la utilización de las nuevas herramientas 2.0 en la Web se dará alguna explicación acompañada, en lo posible, de algunos casos de ejemplos de su aplicación en sitios de las administraciones provinciales.

Blogs:

Un blog, o en español una bitácora, es un sitio Web el cual es actualizado periódicamente y que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores.

Habitualmente, en cada artículo de un blog, los lectores pueden escribir sus comentarios y el autor darles respuesta, de forma que es posible establecer un diálogo.

La utilización de este tipo de Boletines o diarios con colaboración social (comentarios), consiste en disponer de información pública relevante distribuida a nuevas audiencias. En el gobierno se trata de utilizar para dotarlo de rostro humano usando un tono informal. Permitir la apertura de conversaciones públicas entre funcionarios y ciudadanos, en las que se abordan temas de intereses generales o particulares, con una fuerte sensación de establecer un vínculo directo con el funcionario.

Se pueden mencionar algunos ejemplos como lo son:

La Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, la cual brinda atención personalizada por medio de Chat los días lunes a viernes de 9 a 16 hs.

<http://blogs.arba.gov.ar>

El Blog de la Provincia de Neuquén

<http://www.visitingargentina.com/blog/provincia-de-neuquen.htm>

El Blog de la provincia de Chubut

<http://www.chubut.gov.ar/chat>

A propósito se presenta una nota con el Ministro Máximo Pérez Catán sobre su experiencia de chateo con ciudadanos de la provincia, en el que se abordaron temas sobre la delincuencia de menores y los requisitos para el ingreso a la policía provincial.

http://www.youtube.com/watch?v=n3TCPMK-Shg&feature=player_embedded

Disposición de videos y otras herramientas multimedia

El objetivo es establecer mensajes o contenidos para audiencias en general, aunque puede estar focalizada sobre grupos particulares.

El término Multimedia se aplica a cualquier objeto que use simultáneamente diferentes formas de contenido informativo como texto, sonido, imágenes, animación y video para informar o entretener al usuario. También se puede calificar como multimedia los medios electrónicos que permiten almacenar y presentar contenido multimedia. Se habla de multimedia interactiva cuando el usuario tiene cierto control sobre la presentación del contenido, como qué desea ver y cuándo desea verlo.

Este concepto es tan antiguo como la comunicación humana ya que al expresarnos en una charla normal hablamos (sonido), escribimos (texto), observamos a nuestro interlocutor (video) y accionamos con gestos y movimientos de las manos (animación). Con el auge de las aplicaciones multimedia para computador este vocablo entró a formar parte del lenguaje habitual. Cuando un programa de computadora, un documento o una presentación combina adecuadamente los medios, se mejora notablemente la atención, la comprensión y el aprendizaje, ya que se acercará algo más a la manera habitual en que los seres humanos nos comunicamos, cuando empleamos varios sentidos para comprender un mismo objeto.

Los contenidos de estos pueden ser Videos de seguridad donde se explican las conductas a seguir en casos de siniestros.

<http://knowwhat2do.com/index.php?q=node/152>

Epidemias y Pandemias.

<http://knowwhat2do.com/index.php?q=node/155>

Algunos sitios poseen bibliotecas de videos, imágenes o solo audio, ejemplos de estas aplicaciones en gobiernos son Galerías de Fotos, Imágenes panorámicas 360º, videos, cámaras de transmisión en vivo, oferta de fondos de pantalla, etc.

Galerías Multimedia, bibliotecas de fotos, video y audio

Sus principales objetivos y funcionalidades son las de difusión de contenidos locales, acceder a nuevas audiencias, sensibilización de la población local al sentirse parte activa de su comunidad.

Las bibliotecas de video tienen como principales objetivos la transmisión de mensajes, archivo de discursos, presentación de lugares históricos, etc.

Algunas de ellas son:

www.Chubut.gov.ar

Provincia de Santa Fe

<http://www.santafeciudad.gov.ar/imagenes.php>

Galería Multimedia de San Martín de los Andes

<http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/galeria>

Galería Multimedia de la provincia de Catamarca

<http://www.catamarca.gov.ar/GM/videos.htm>

Biblioteca multimedia de USA gov, NASA YouTube, Coast Guard, Canal Virginia YouTube, Concurso Americorps, Concurso Tobacco Free Florida
Vigilia de las Ballenas y los Pingüinos en la provincia de Chubut.

Bibliotecas de fotos federales/estatales de USA gov, Galería de fotos interna de USGS con API Flickr.

Podcasting

El *podcasting* consiste en la creación de archivos de sonido (generalmente en formato mp3 o AAC, y en algunos casos el formato libre ogg) y su distribución mediante un sistema de sindicación que permita suscribirse y usar un programa

que lo descarga de Internet para que el usuario lo escuche en el momento que quiera, generalmente en un reproductor portátil. El término *podcast* surge como el *portmanteau* de las palabras *iPod* y *broadcast* (transmisión)^[1]

Un podcast se asemeja a una suscripción a un blog hablado en la que recibimos los programas a través de Internet, pero la ventaja del podcast es la posibilidad de escuchar en lugares sin cobertura.

Se pueden escuchar o ver desde la página Web en la que han sido colocados. Blogs como Wordpress y otros permiten realizar podcasting con el uso de herramientas gratuitas (plug-ins), como WordTube o Podpress. También se pueden descargar los archivos de sonido y video. A partir de ahí, es algo personal.

Algunos ejemplos:

<http://www.audiovideotecaba.gov.ar>

White House, NASA, biblioteca multimedia del gov federal USA, Webcontent.gov, Peacecorps.

Mundos virtuales

El término Mundo virtual hace referencia a los campos relacionados con la inteligencia artificial. Se trata de la simulación de mundos o entornos, denominados virtuales, en los que el hombre interacciona con la máquina en entornos artificiales semejantes a la vida real.

Aparte de los simuladores de vuelo y otras aplicaciones de este tipo que sirven desde hace años para la enseñanza y la práctica de determinados oficios, existen ya programas que, mediante cámaras de vídeo y software permiten construir «puertas virtuales» que enlazan un despacho u oficina con otro punto cualquiera del edificio (por ejemplo, un pasillo) y permiten a los que pasan por éste, ver y hablar con los que están en el despacho, estableciendo comunicaciones bidireccionales arbitrarias, no previstas por el arquitecto.

En la actualidad aparte del desarrollo que están llevando a cabo diferentes universidades en este campo, el grueso de la investigación en la generación de entornos virtuales que traten de reproducir la realidad está siendo llevado por las empresas de ocio electrónico.

El grado de realismo conseguido sobrepasa lo imaginado hace una década y año tras año esta tecnología se duplica lo que hace muy factible pensar que en menos de cinco años todos dispongamos de auténticos dispositivos para introducirnos en mundos virtuales en nuestro propio hogar.

Algunos ejemplos:

Comunicaciones para audiencias de Internet de nicho. Virtual Town Halls, Education, Training.

NASA, NOAA, CDC, National Guard, Dept of Energy, Real Life Govt in 2nd Life Google group, National Defense Univ. Federal Consortium for Virtual Worlds.

Redes Sociales

Una red social es una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos (Conjuntos conectados) en el cual los nodos representan individuos (a veces denominados actores) y las aristas relaciones entre ellos.

Desde su introducción, los sitios de redes sociales (SRS) tales como MySpace, Facebook, Cyworld, Twitter y Bebo han atraído a millones de usuarios, muchos de los cuales han integrado estos sitios en sus prácticas diarias.

Desde entonces diversas redes se han creado, unas permanecen y otras han desaparecido, según la zona geográfica el líder puede ir cambiando, pero a la fecha (2009) los principales competidores a nivel mundial son: MySpace, Facebook, LinkedIn, Twitter.

Se emplean las tecnologías estándares, como el correo electrónico y sus protocolos; http para facilitar las operaciones de subir o bajar información ya sea fotos o información sobre el perfil; la mensajería instantánea y los otros protocolos de uso común que se pueden encontrar a lo largo de muchas

páginas Web. Las características de las salas de Chat también están disponibles y permiten a los usuarios conectarse instantáneamente en modalidad de uno-a-uno o en pequeños grupos en función de la oferta del sitio.

Los principales proveedores de SRS están contruidos sobre plataformas que apoyan las necesidades de los consumidores con diferentes herramientas para facilitar el intercambio de información. Estas tecnologías se encuentran en una etapa de madurez, se usan de forma generalizada por lo que son consideradas un componente integral de muchos de los principales sitios.

La utilización por parte de los gobiernos ha sido principalmente para conectar y detectar situaciones vinculadas con la seguridad. Pero sus aplicaciones pueden estar guiadas también hacia a coordinación entre organismos de gobierno, coordinación transversal. Fomento de comunidades públicas. Gestión del conocimiento. Selección. Difusión de eventos, etc.

Sindicación de feeds

El RSS es una familia de formatos de fuentes Web codificados en XML. Se utiliza para suministrar a suscriptores de información actualizada frecuentemente.

Las últimas versiones de los principales navegadores permiten leer los RSS sin necesidad de software adicional, fue desarrollado específicamente para todo tipo de sitios que se actualicen con frecuencia y por medio del cual se puede compartir la información y usarla en otros sitios Web o programas. A esto se le conoce como redifusión web o sindicación web.

La redifusión web no es sólo un fenómeno vinculado a los weblogs, aunque han ayudado mucho a su popularización. Siempre se han redifundido contenidos y se ha compartido todo tipo de información en formato XML, de esta forma podemos ofrecer contenidos propios para que sean mostrados en otras páginas web de forma integrada, lo que aumenta el valor de la página que muestra el contenido y también genera más valor para el sitio de origen, ya que normalmente la redifusión web siempre enlaza con los contenidos originales.

A partir de este formato, se está desarrollando una cadena de valor nueva en el sector de los contenidos que está cambiando las formas de relación con la información tanto de los profesionales y empresas del sector como de los usuarios. Varias empresas están explorando nuevas formas de uso y distribución de la información.

Sus utilidades son llegar a más con feeds RSS, XML/Web, agregación transversal de contenidos de gobierno. Utilización de fuentes autorizadas con el objeto de reducir duplicidades, etc.

Algunos ejemplos:

<http://noticias.chubut.gov.ar/feed/>

<http://www.neuquentur.gov.ar/multimedia-descargas/>

Biblioteca RSS del Gov Federal USA. NOAAWatch.

Mashups

Cuando se hace referencia al término Mashups, estamos hablando de una aplicación Web híbrida, la cual es un sitio Web o aplicación Web que usa contenido de otras aplicaciones para crear un nuevo contenido completo, consumiendo servicios directamente a través del protocolo http. Los Mashups pueden ser de tres tipos: mapas, imágenes (videos y fotos) y noticias.

Los mashups permiten que cualquiera combine, de forma innovadora, datos que existen en diferentes páginas Web. Requieren pocos conocimientos técnicos, las APIs existentes son sencillas y potentes y los mashups son relativamente fáciles de diseñar.

Tiene enormes potencialidades. Mejora del servicio, usabilidad y funcionalidad del gobierno. Integración de datos externos. Contenidos a disposición de otros creadores de mashups.

Algunos ejemplos:

Chicago Crime - El departamento de policía de Chicago tiene un mashup (http://gis.chicagopolice.org/CLEARMap_crime_sums/startPage.htm) que integra la base de datos del departamento de crímenes reportados con Google maps, de modo de ayudar a detectar crímenes.

WikiCrimes - WikiCrimes (<http://www.wikicrimes.org>) es un sitio Web tipo wiki donde los usuarios de internet pueden reportar crímenes pinchando banderas en un mapa basado en Google Maps. El sitio distingue categorías dependiendo del color.

Minnus (<http://www.minnus.com.ar>) minnus es una comunidad virtual donde sus usuarios tienen acceso a información de todo tipo, ya sea cultural, social, histórica, comercial, ambiental, turística, de transito, etc. Dicha información se encuentra geo posicionada en un mapa creado con imágenes satelitales para así formar grupos con mismos intereses.

El mapa del delito de la Provincia de Mendoza con características similares a las encontradas en los sitios descritos anteriormente.

<http://www.elmapadeldelito.com.ar/mapalectura.asp>

Widgets, Gadgets, Pipes

El propósito de estos es aumentar el uso y la usabilidad de los sitios Web y las informaciones y servicios públicos.

En informática, un widget es una pequeña aplicación o programa, usualmente presentado en archivos o ficheros pequeños que son ejecutados por un motor de widgets o Widget Engine. Entre sus objetivos están los de dar fácil acceso a funciones frecuentemente usadas y proveer de información visual. Sin embargo los widgets pueden hacer todo lo que la imaginación desee e interactuar con servicios e información distribuida en Internet; pueden ser vistosos relojes en pantalla, notas, calculadoras, calendarios, agendas, juegos, ventanas con información del tiempo en su ciudad, etc.

Portal Federal

Un portal en Internet, no es más que un sitio Web constituido en la entrada principal de uno o un conjunto de sitios tratando de brindar de la mejor manera, la posibilidad de acceder a aquello para lo que se constituye en su principal ingreso.

De esta manera en un portal se suele brindar un conjunto de contenidos de manera ordenada y el acceso también ordenado a otros contenidos que, estando fuera del propio portal son obtenidos de manera más sencilla que haciendo una búsqueda externa.

En otras palabras, un portal es un sitio donde se ofrece a un usuario de manera sencilla y sistemática la posibilidad de contar con una serie de contenidos y accesos a recursos y servicios, entre los que se pueden encontrar motores de búsquedas internas y externas, foros, documentación general y/o temática, etc.

Fundamentalmente los portales están dirigidos a la satisfacción de necesidades de acceso a un conjunto de bienes (generalmente intangibles), servicios o información. Como todo sitio de Internet, su éxito o fracaso está determinado por la cantidad de usuarios del mismo y esto a su vez va a estar signado por el grado de satisfacción que los visitantes obtengan de sus requerimientos. Por lo tanto construir un portal que reciba pocas visitas o una cantidad inferior a la expectativa por la que fue creado, deberá analizar los mecanismos de feedback que le permitan corregir el rumbo y revertir esta situación.

El Consejo Federal de Inversiones es un organismo federal cuyo objetivo fundacional es promover el desarrollo armónico e integral de las provincias y regiones argentinas, orientando las inversiones hacia todos los sectores del territorio nacional.

Los dos ejes en los que el CFI sustenta su accionar son el Federalismo y el Desarrollo Regional. Opera como un organismo permanente de investigación,

coordinación y asesoramiento, y cuenta con un experimentado y multidisciplinario equipo, complementado con profesionales, técnicos y funcionarios de cada una de las regiones argentinas.

Estos objetivos y su posición lo transforman en un actor privilegiado a la hora de constituirse en coordinador de la presencia de los gobiernos provinciales en la gran red. Por lo tanto la construcción de un portal que oficie de gran puerta de ingreso a los sitios de los gobiernos provinciales va de suyo, e incluso sus condiciones lo posicionan en una visión aún más amplia, la de ser el portal de ingreso a las regiones y las provincias como un todo y no restringida únicamente a sus autoridades de gobierno. Esto implica el poder acceder a las distintas comunidades que habitan las regiones y que en muchos casos, sus vínculos étnicos, culturales y sociales trascienden los límites políticos formales.

Desde hace muy poco el desarrollo de la Web “2.0” o Web “Social” está marcando una nueva tendencia hacia un cambio en el comportamiento de los usuarios de Internet tanto en lo que refiere a su relación con sus pares, con empresas y por supuesto se manifiesta cada vez más en las Administraciones Públicas.

Los cambios tecnológicos, como era de esperar y se veía avizorando, supera por demás la capacidad de cambio de instituciones tradicionales y con pautas de cambio muy limitadas y rígidas como son las Administraciones del Estado.

No son pocos los casos en que se ha logrado que este nuevo canal se transforme en un medio eficaz para llegar a los ciudadanos con productos que vayan más allá de manifestaciones institucionales, afirmación de los símbolos locales y en algunos casos simples elementos proselitistas.

No han sido escasos los esfuerzos que han logrado avances y llegando al ciudadano con éxito, algunos de estos vinculados fuertemente al nivel informativo y no pocos con los servicios más demandados. De todas maneras continúan algunas visiones sesgadas con una mirada hacia adentro o con

retrocesos que afortunadamente no alcanzan para borrar el camino trazado y cuya resistencia permite recomponer las fuerzas necesarias para continuar.

No corresponde emitir juicios si esta menor o mayor velocidad de cambio es buena o mala, lo cierto es que se da y de manera heterogénea tanto en los distintos niveles de gobierno como en los diferentes poderes de cada uno. Se da de manera diferente ya se trate de los grandes centros desarrollados que marcan las tendencias o en las periferias marginadas con menores niveles de desarrollo, acceso a la tecnología o grados de conectividad.

Por estas razones apenas esbozadas, es que la tarea del Consejo Federal de Inversiones debe estar presente, cumpliendo uno de sus objetivos explícitos “promover el desarrollo armónico e integral de las provincias y regiones argentinas”.

Es prácticamente insoslayable su presencia construyendo un portal no solo de los gobiernos, menos aún limitado a los Poderes Ejecutivos Provinciales, sino de las provincias y regiones argentinas como tales, con sus comunidades, culturas y personas representadas en un Portal Federal.

Un portal puede ser concebido de manera simple y estática mediante una página plana que vincule mediante hipertexto a los diferentes portales provinciales con sus mayores o menores grados de desarrollo y aprovechamiento de estas nuevas herramientas. Es más de hecho se pueden encontrar numerosas páginas gubernamentales y privadas en las que figuran estos links sin que alguien pueda siquiera imaginar que esta mera condición haga pensar que se trata de un portal federal. De hecho, se puede encontrar estos vínculos incluso divididos en regiones, los podemos ver en los principales motores de búsqueda con su clasificación provincial, con sus vínculos a sitios de gobierno o a subdominios de estos como generalmente se colocan los organismos de turismo provincial.

Es por esto que se quiere dejar muy claro que cuando se habla de un Portal Federal el concepto debe ser profundo, no solo limitado a un conjunto de hipervínculos.

Cuando se plantea integrar y colaborar para lograr el desarrollo armónico de las provincias y regiones debemos considerar un sitio que vincule, que provoque, que se constituya en la verdadera puerta de ingreso. Esta situación o condición de privilegio no se obtiene de manera sencilla, no se gana mediante el mejor diseño o las mejores animaciones para una página, es y debe ser mucho más que la forma. Lo cual no implica su descuido, sino que la forma y la imagen que brinde este sitio que pretende ser portal será una de las principales condiciones necesarias pero en absoluto una condición suficiente.

El CFI es un Consejo Profesional y por lo tanto su principal papel debe estar en el aporte de contenidos profesionales que impulsen al desarrollo armónico. Por esta razón se propone la generación de un portal cuya premisa sea el aporte de contenidos profesionales dirigidos a vincular con lazos de valor agregado a las piezas necesarias para lograr este desarrollo.

Se pretende lograr un sitio que sea consultado necesariamente ante cada decisión compleja o ante cada duda en la elaboración de una política pública. Se pretende que la información contenida sea más que una recopilación de vínculos o documentos producidos por los organismos responsables de esos contenidos.

La idea fundamental de este portal consiste en su necesaria función de vínculo, pero cargado de un fuerte valor agregado, se piensa en presentar servicios que valoricen los contenidos. Ya abundan en la Web los sitios que otorgan listados de link a documentos o instituciones a las que deben recurrir los funcionarios.

Se propone entonces avanzar un paso más y constituirse en un verdadero contacto, en ser el representante digital de las necesidades de información.

A modo de ejemplo, se puede mencionar la tarea ya realizada tanto en espacios provinciales como municipales.

Posteriormente a las tareas de sensibilización para la utilización de las herramientas digitales se comenzaron a desarrollar tareas que, sin la presencia de estas tecnologías hubiesen sido excesivamente onerosas y en muchos casos imposibles. Entre ellas se pueden mencionar un sin número de cursos llevados a cabo mediante videoconferencias que convocaban a numerosos cuadros municipales con erogaciones mínimas que de otra manera hubiesen sido prohibitivas.

De la misma manera en que se desarrollaron estas tareas, apoyadas fuertemente por información desde el sitio del Consejo, se puede trabajar hoy con un sitio potencialmente muy superior gracias a la aparición de la mencionadas tecnologías 2.0.

El contacto que se lleva a cabo con video conferencias aún no puede ser totalmente reemplazado por estas innovaciones pero si se puede afirmar enfáticamente que son un complemento infinitamente más poderoso que la anterior Web unidireccional.

Nuevamente a modo de ejemplo se puede pensar en que las videoconferencias entre profesionales especializados desde el CFI con miembros de distintas instituciones provinciales pueden ser posteriormente reforzadas por periodos en los que se puedan mantener sesiones de Chat o video Chat con los participantes.

También a modo de ejemplo se puede poner a disposición de provincias y municipios no solo el listado de la oferta de financiamientos y subsidios de organismos nacionales e internacionales, sino también mantener una biblioteca de videos que contengan videoconferencias con los responsables de estos programas a los beneficiarios, se trate de funcionarios provinciales o municipales.

Videos en los que profesionales internos o externos expongan sobre temas de interés, que pueden variar desde la prevención o acción ante epidemias, toma de decisiones ante crisis económicas, rotaciones en los mercados exportadores, etc.

El desarrollo de bases de datos que contengan información actual y de interés para el conjunto de las provincias. Un ejemplo de un desarrollo muy conocido y con una utilización generalizada entre funcionarios de distintos niveles de gobierno se puede encontrar en <http://www.infoleg.gov.ar/> donde se mantiene actualizada por distintos criterios de búsqueda y agregación a una base normativa muy completa.

Pero volviendo un poco a las nuevas posibilidades que si bien se han abordado para los portales gubernamentales, no se ha planteado de manera lo suficientemente explícita para el Portal Federal.

Como se menciona en otro apartado, las herramientas que esta nueva etapa o versión de Internet ofrece, permiten que el usuario sea el centro de todo procedimiento y ¿por qué debería ser diferente con el Portal Federal?

Lo que debe tenerse en claro al definir los objetivos de su creación es la precisión de quienes serán los usuarios de este portal. Quien es el que acudirá a los buscadores con las palabras clave Argentina Portal Federal, o acudirá a buscarlo al sitio www.CFIRE.org.ar.

En este sentido se propone que los usuarios a los que este dirigido el portal sean los funcionarios de los gobiernos provinciales y municipales y de manera derivada hacia los ciudadanos de esos gobiernos o del extranjero.

Para los funcionarios será una herramienta de trabajo a la que acudir cuando se trate de acceder a contenidos que operen en el colectivo gubernamental, es decir a aquellos contenidos cuya utilidad trasciende un gobierno provincial o municipal en particular, cualquiera sea el poder del que se esté hablando.

Por otro lado, estar dirigido a los ciudadanos, nacionales o extranjeros como una manera ordenada de acceder a los sitios de los distintos niveles de gobierno, en busca de información ordenada y confiable.

En este momento todos los gobiernos de las provincias argentinas cuentan con su página Web, también la tienen cada uno de los poderes que lo componen, no así la totalidad de los niveles locales de gobierno. De todas maneras son pocos los que determinan sus contenidos o servicios en función de la demanda. Existe en la red un universo de blogs, foros, listas de distribución etc. que son usados para que los usuarios de Internet den su visión y se manifiesten en sus deseos o necesidades.

Sobre cualquier situación es normal que surjan opiniones a favor o en contra y es en este punto dónde las Administraciones Públicas tienen que basar sus esfuerzos, dirigirlos a conocer que se está demandando, que se está necesitando, tanto en información como en servicios.

De la misma manera debería hacerlo el Portal Federal respecto a la audiencia a la que se pretenda llegar. Debería provocar debates de cuales son los contenidos que se están demandando, que deberían pero no están disponibles o lo están de manera insuficiente y confusa.

Esta es la mejor manera de lograr que el portal se convierta en la puerta de ingreso a las provincias y municipios. Que llegue a convertirse el sitio de referencia tanto para funcionarios como para ciudadanos en la vinculación con sus gobiernos o simplemente para repasar la imagen de su propia comunidad en la Web.

Un punto que debe destacarse es la posibilidad de generar a su vez sitios de acceso restringido mediante distintos niveles jerárquicos de acceso para funcionarios. De esta manera se podrán brindar servicios más particulares como la posibilidad de subir información confidencial hasta la de constituir una escuela de gobierno con la que se podrían capacitar en distintos temas funcionarios de distintos niveles de responsabilidad. También cabe la

posibilidad de que gobernadores puedan interactuar de manera segura y confiable a través de la utilización de video conferencias o mediante comunicaciones telefónicas a través de la Web, tener un método seguro de traspaso de información, etc., entre funcionarios de distintas administraciones o niveles de gobierno. Esto en la medida en que se pueda integrar el Portal Federal con la Red de alta performance que posee el Consejo Federal de Inversiones con nodos en cada una de las Jurisdicciones provinciales.

Portales Provinciales

Los portales provinciales, tal como su nombre lo indica, representan la puerta principal de ingreso al gobierno de una provincia. Esta tarea, en general es asumida por los sitios correspondientes a los Poderes Ejecutivos Provinciales, aunque cuando se hace referencia al gobierno se entiende que se está involucrando a los tres poderes, Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

Cuando se habla de sitios de gobierno, cualquiera sea el poder o el nivel de gobierno que esté representado, deberá atender a las responsabilidades que como tal le caben, ya que no es ni más ni menos que un canal más por el cual se transmite la voz oficial de una comunidad. No importa el mayor o menor grado de formalidad que tenga el sitio, siempre que se trate de algún sitio de gobierno en alguno de sus poderes, o unidades organizativas, se está representando al Estado.

Se conoce que una de las características emblemáticas de la Web es su falta de control, tanto en la aparición de los contenidos como en la posibilidad de controlar la veracidad de la información que por ella circula. Gran parte de su éxito radica en esta libertad, en esta ausencia de controles previos, que aún en dictaduras violentas ha sido muy difícil de acallar o limitar la circulación de información. Al respecto se pueden citar numerosos casos. Uno de los más cercanos temporalmente acaba de suceder en Irán con el cuestionamiento de las recientes elecciones y la prohibición de enviar mensajes de texto por teléfonos celulares los que intentaron ser bloqueados aparentemente para

impedir la organización de manifestaciones a través de estas herramientas de comunicación utilizadas por el movimiento opositor.

Una cantidad aún importante de sitios Web gubernamentales mantienen una filosofía que los acerca más a sitios propios de medios masivos de comunicación que a sitios oficiales. Se mantienen con más preocupación por presentar de manera rimbombante las acciones de gobierno que por constituirse en la voz autorizada de los temas que la sociedad considera más importantes. O con servicios de información más cercanos a aquellos que serían propios de una intranet, como por ejemplo algunas guías de trámite de Ministerios de Educación en donde el mayor porcentaje de trámites informados corresponden al propio personal docente.

Por otro lado, el hecho de participar de un medio tan caótico con su vorágine de contenidos cambiantes, no exime a los gobiernos de su función de voceros oficiales de los temas que son de su competencia. Por lo tanto se debería ser muy cuidadoso con la información que se hace parte de los sitios Web gubernamentales.

La implicancia que tiene en términos de confianza para un ciudadano, un comunicado oficial o un discurso pronunciado por un gobernador o un ministro a través de los medios masivos tradicionales, debería ser la misma que encuentra en la Web.

La misma certeza que requiere del empleado público que lo atiende a través de una ventanilla o un mostrador cuando le está confeccionando un plan de pago o le está comunicando los requisitos para la obtención de un beneficio o subsidio en una oficina pública, es la que debería encontrar en un sitio de gobierno. Se podría ir más allá, incluso debería servirle al ciudadano para corroborar la certeza de lo informado por dicho empleado.

Es muy difícil lograr que un ciudadano que ha fracasado en tratar de optimizar su tiempo efectuando una transacción o que ha obtenido información errónea desde la Web, vuelva a confiar en este canal.

Es común justificar el rechazo de un trámite por parte de un empleado de la administración aduciendo que la información en la Web está desactualizada. Se debe ser muy cuidadoso en la información que circula a través de un sitio de gobierno con carácter de oficial.

La primera solución para este problema lleva a idear distintas formas de asignación de responsabilidades y centralización de la información para su control. Pero sin embargo, la experiencia parece indicar lo contrario. Que se debe tratar de mantener la responsabilidad de los contenidos de cada una de las zonas en que están divididos los sitios Web de gobierno, en cabeza de sus autoridades responsables.

Los funcionarios de esas unidades deberían responsabilizarse tanto en el carácter de los contenidos que se publican, como en la oportunidad de la información que contienen.

Una información desactualizada puede llevar a errores muy difíciles de levantar desde el lado del prestigio del canal y por lo tanto es preferible que, antes que des actualizada, esté ausente.

En conclusión, es preferible que una información no figure en la Web antes que su presencia ocasione un perjuicio a un ciudadano por contener errores de carga o por estar caduca dado que el gobierno debería responder a la veracidad del contenido de su Web de la misma manera que se obliga ante cualquier documentación escrita en papel.

Disposiciones Generales sobre pautas de integración

Una función adicional pero no menos importante que podría conllevar la creación de un portal federal sería la posibilidad de consensuar pautas mínimas de estructura, diseño, accesibilidad, enfoque y demás aspectos sobre los Portales provinciales. El objetivo sería facilitar la llegada a los contenidos y funcionalidades de manera que estos puedan ser accedidos con un mínimo de

aprendizaje por parte del ciudadano, con la certeza de encontrarse en un sitio oficial de gobierno, poder ingresar desde diferentes plataformas, etc.

Existen experiencias en el Gobierno Nacional, donde se han establecido pautas de normalización para los distintos sitios que tienen que cumplir con estándares, tanto en los factores que constituyen la imagen institucional como en los factores técnicos y operativos (Ver en anexo el link de ETAP-Verano 2008).

También a nivel internacional se han dictado distintas pautas para normalizar sitios de gobierno con objetivos similares, algunos de los cuales han sido consultados con el objeto de incluir estas experiencias en el presente estudio (Ver en anexo el link a portales de Méjico y Honduras).

Por lo tanto, a continuación se presentan un conjunto de sugerencias sobre algunas pautas sugeridas para posibles ajustes a los sitios de los gobiernos provinciales con el objeto de homogeneizar su estructura de información, los contenidos, el lenguaje, así como, sugerir la homogeneización de la Imagen Institucional hacia dentro de los mismos, con la finalidad de brindar a los usuarios Sitios Web que minimicen requerimientos de aprendizaje para su navegación, les permita prever el tipo de información que se encontrarán y contribuir en su conjunto a mejorar el nivel general de Gobierno Electrónico.

Uno de los objetivos del Gobierno Electrónico a nivel mundial es tratar de contar con estrategias que permitan la homologación de los Sitios Web Gubernamentales.

Estudio de demanda de información y servicios

Una tarea que si bien es responsabilidad y competencia de los gobiernos provinciales y sus unidades orgánicas, pero que podría ser asistida desde el Consejo Federal de Inversiones, se refiere a la consideración para cada uno de los contenidos dentro del sitio, la definición del rol que cumple y de que manera

contribuye con el ciudadano que accede al mismo, con el propósito de evitar información duplicada o carente de utilidad.

La manera óptima de evitar este tipo de inconvenientes es disponer de una coordinación entre los organismos que brinden contenidos por estos medios con el objeto de asignar responsabilidades por los mismos y acordar las condiciones básicas que definirán la manera de compartirlos.

Es necesario tener en cuenta que en esta tarea habrán algunos sitios provinciales que ya están funcionando y quizá sea conveniente modificarlos para que se adecuen o acerquen lo más posible a las pautas acordadas. Por otro lado existirán sitios que serán totalmente reformulados y por lo tanto el ajuste a estas pautas será más sencillo.

En una instancia en la que se deba reevaluar la funcionalidad del sitio, se debería considerar la posibilidad de llevar adelante un estudio de las características de la demanda de sus visitantes actuales o potenciales y que nuevos servicios pueden ser factibles de ser ofrecidos en el caso de su relanzamiento o modificación.

La finalidad de hacer un Estudio de Demanda está básicamente en redefinir algunos aspectos para que den una mejor respuesta a los ciudadanos y visitantes, a partir de esto rediseñar la estructura de la información, los contenidos y los servicios que necesite y con base en ellos, desarrollar o modificar el Sitio Web considerando la posibilidad de sumar las herramientas que continuamente incrementan el contacto entre gobierno y ciudadanos.

Nombres de Dominio

Los Sitios Web Gubernamentales deberán utilizar el dominio .gob.ar o gov.ar para comunicar al público que son Sitios Web de Dependencias u Organismos del Gobierno en los que se puede confiar para contar con información oficial. Esta simple regla debe aplicarse incluso para los Sitios que se encuentren hospedados en servidores que no sean propiedad del Gobierno. Es muy

importante que el usuario pueda hacer una identificación clara y sin dudas debido a que muchos Sitios en Internet se parecen a los Portales Gubernamentales.

Por lo tanto se debería procurar que todos los sitios Web de gobierno se encuentren hospedados en servidores oficiales, ya sea de la propia provincia o bien de algún otro organismo de gobierno.

Cumplir estos requisitos otorga confianza a los usuarios, los que pueden reconocer los Sitios de Internet considerados oficiales o legítimos y de esta manera se le otorga mayor valor a la información que se brinda en función de la confiabilidad de la fuente que la otorga.

En atención a las recomendaciones internacionales y como parte de la estrategia de seguridad para evitar la creación de Portales encaminados a la realización de diversas actividades de fraude cibernético (phising, spam, entre otros), se sugiere seguir con las normativas, procedimientos y recomendaciones de nic argentina.

Se recomienda designar a un agente de la administración pública como responsable de ser el contacto administrativo de un dominio y a otro que actúe como el contacto técnico.

Todo contacto administrativo es responsable del nombre del dominio y requiere atender diversas actividades como realizar la solicitud de registro de dominio brindar información adicional al proveedor de dominios (NIC Argentina), facilitar la adición o cambio de servidores (ya sea de forma directa o a través del contacto técnico), mantener la información del dominio actualizada, incluyendo los detalles de la Dependencia e información de contacto.

Gestión de Contenidos

El mantenimiento de los sitios Web gubernamentales y de sus dependencias es responsabilidad de cada una de ellas y por lo tanto deben procurar cumplir con

criterios éticos y legales respecto de la imparcialidad y profesionalismo prescindiendo de ideologías partidistas.

Es importante que se supervisen de manera permanente los contenidos de los Sitios Web y aquellos Sitios con los que se mantenga relación.

Estrategia de Homologación Provincial

Estos Sitios deberían mantener tanto vertical como horizontalmente los lineamientos y normas de sus entidades rectoras, es decir, mantener consistencia y homogeneidad en la identidad gráfica (look and feel), para lograr la máxima homogeneidad posible.

Los demás sitios Web de los demás poderes provinciales, así como de distintos niveles de gobierno como los municipales, pueden considerarse en cierta medida dentro de la clasificación de Portales, es decir, poseen contenidos amplios, mecanismos de interacción independientes y una serie de servicios diferentes dirigidos a la ciudadanía.

Generalmente son Sitios Centrales, encargados de mostrar los programas y proyectos generales de los poderes, desde donde se envían las líneas de comunicación a las demás Instituciones y Organismos que dependen de ellos.

Estos sitios no deberían contener información acerca de las actividades personales del Funcionario que dirige la dependencia, ni sobre sus gustos y preferencias personales. Tampoco deberían contener material de partidos, o corrientes políticas, ideas religiosas, etc. ya que contenidos de este tipo no se corresponden con un sitio que represente al Estado y como tal a la totalidad de los ciudadanos, pertenezcan al partido gobernante o a la oposición, sean creyentes de la religión de las autoridades, tengan creencias diferentes o bien carezcan de creencias religiosas, y por lo tanto puedan sentirse ofendidos o poco representados por un sitio que manifieste estas parcialidades.

Esto no implica que no se deba incluir un link para acceder a información sobre la autoridad política de ese momento, sus antecedentes profesionales, etc. pero siempre respetando las premisas básicas de no incluir opiniones sobre aspectos ideológicos o religiosos que puedan ser considerados como propaganda.

Cada Sitio Web Gubernamental que pertenezca a un poder de gobierno diferente o a un nivel distinto de gobierno, en general es distinto y por lo tanto persigue objetivos, finalidades y atiende a públicos diferentes.

Por lo tanto se puede pensar que además del o los sitios del Gobierno Nacional, se encuentran sitios provinciales, generalmente Portales Provinciales divididos en Poderes.

Se encuentran sitios de los Poderes Ejecutivos Provinciales, que normalmente funcionan como el Portal Provincial. El sitio respectivo del Poder Judicial y el o los sitios correspondientes al Poder Legislativo Provincial, el cual puede subdividirse o ser diferente según se trate de la Cámara de Diputados Provinciales o de la Cámara de Senadores Provinciales. A esto hay que sumarle los sitios de los gobiernos Locales.

Se recomienda que en cada caso, se establezca un proceso de administración de contenidos orientado a los objetivos, metas, estrategias y forma de trabajo de cada dependencia. Los procedimientos deberían estar documentados e incluir cuando menos lo siguiente:

- Compromisos con los ciudadanos (Trámites y Servicios).
- Contenidos cuya publicación en este canal es obligatorio por ley.
- Información y documentación propia de la Dependencia.
- Mecanismos de Contacto con la dependencia y con los responsables del sitio.
- Directorio de gobierno.
- Guía de Trámites y Servicios

- Posibilidad para consultar estado de trámites.
- Otra información que resulte relevante para los visitantes.

Clasificación de la información:

Los sitios provinciales de cualquier nivel pueden contar con una gran cantidad de información, por lo que debería disponerse la información tomando en cuenta a la totalidad del público al que se dirige, es decir que puede contar con interesados en los ciudadanos provinciales como en posibles visitantes nacionales y extranjeros.

Una herramienta de Gestión de Contenidos es necesaria para el funcionamiento de un Portal de la Administración Pública (sobre todo tratándose de los que representan poderes ejecutivos provinciales los cuales suelen ser de tamaño considerable), ya que posibilita mantener la información actualizada directamente por quienes la generan. Otra ventaja que ofrece un gestor de contenidos está en la posibilidad de crecer de acuerdo a las necesidades que se presenten y, sobre todo, tener la opción de separar completamente la información y los contenidos de la presentación de los mismos.

Adicionalmente, una herramienta de este tipo ofrece elementos para organizar la información dentro de los Sitios Web de una forma clara, sencilla y bien estructurada. Se aconseja además se prevea la posibilidad de contar con la generación de reportes estadísticos mensuales para obtener indicadores de comportamiento y detectar áreas de oportunidad.

Es necesario pensar en las necesidades de los ciudadanos en primer lugar al diseñar las soluciones ya que los agentes que operan los sistemas están presentes y reclamarán por simplificar lo que les toca en su aporte. Esta situación tiende a torcer los objetivos (tanto de un sitio Web como de una oficina pública) llevándolos desde una orientación marcadamente al servicio al ciudadano, hacia una orientada a simplificar la tarea de los servidores públicos

con soluciones que claramente terminan no siendo óptimas para los usuarios finales.

Ante cada situación, se recomienda enfocarse siempre anteponiendo el objetivo de lograr para el ciudadano la mayor sencillez y usabilidad.

Vínculos

En el vasto universo de la Web, la información está repartida en innumerables portales, sitios y páginas. Para obtener información o acceso a servicios de forma rápida, sencilla y eficiente, los usuarios requieren vínculos o enlaces – desde el sitio en el cual se encuentran hacia sitios de otras entidades.

Los portales y sitios Web Provinciales y de sus organismos, así como los portales de servicio adicionales existentes o los que se creen, deben ser capaces de ofrecer un vínculo seguro con los principales sitios Web Provinciales de su sector y del orden nacional, siempre que éstos últimos se relacionen directamente con los trámites requeridos por el ciudadano. Es decir que se debe contar con un menú de vínculos relacionados que le permitan al ciudadano una navegación segura y sencilla hacia contenidos que puedan complementar los que se ofrecen en el sitio en el cual se encuentra.

Vigencia de la validez de los contenidos

Si la actualización es un factor clave en Internet, la vigencia de la información en los sitios Web Provinciales es tanto más importante según la premisa de que muchos documentos oficiales, no importa cuánto hace fueron promulgados, mantienen vigencia en el tiempo hasta tanto no son explícitamente derogados.

De ahí la importancia de publicar la última fecha de actualización del sitio Web, ya sea dentro de los contenidos o, si es posible, en la página principal.

Esto posee una finalidad doble, por un lado se le otorga confiabilidad a los usuarios sobre el grado de usabilidad que tiene la información contenida en el sitio y por otro, la frecuencia con la que se renuevan los contenidos, este último

juega un papel importante en el prestigio del organismo responsable del sitio y obliga a los administradores a brindar información actualizada. La actualización es un factor clave para que un sitio sea considerado seriamente como proveedor eficiente de información y servicios.

Por lo tanto las entidades Provinciales responsables de un sitio dentro del portal deben controlar su contenido con la frecuencia que requiera su actualización, especialmente si contiene información que sea utilizada por los ciudadanos para tomar decisiones o para simplificar la realización de tareas vinculadas con la Administración Pública. De la misma manera si se trata de actividad de prensa, esta debe estar actualizada o perderá interés para el posible visitante.

Sin embargo, la información que cambia pocas veces, como el acceso a documentos históricos, se pueden revisar con menor frecuencia.

Se recomienda entonces informar la fecha y hora en la que se generó o se modificó cada página del Portal con el propósito de que el usuario esté enterado de la periodicidad de las publicaciones y si tiene una fecha de expiración de los contenidos deberá contar claramente para evitar falsas interpretaciones.

Consideraciones sobre la Actualización de los Contenidos

La información, tal como se menciona en los demás apartados es fundamental para hacer atractivo el sitio, sobre todo teniendo en cuenta que es la voz oficial de la comunidad que representa, pero este atractivo suele actuar en contra si se percibe que el sitio y la información en el contenida es errónea, se encuentra retrasada o carece de valor.

Un Sitio de Internet es exitoso en la medida en que ofrece información accesible, actualizada y confiable. Una practica poco aconsejable, aunque muy difundida, es la de dejar en manos de una o dos áreas el mantenimiento de los sitios.

Los avances que se han operado en la administración de contenidos ha sido muy importante y por lo tanto cuestiones que resultaban complejas hasta hace poco, como que cada secretaría o ministerio mantuviera su propio sitio actualizado, hoy es perfectamente manejable y simple.

La situación descrita como poco aconsejable (carga centralizada de información) en la mayor parte de los casos provoca alguna distorsión en el mensaje o una jerarquización inadecuada de los contenidos y sobre todo la falta de oportunidad en la publicación.

Es por estas razones, entre otras, que se hace imperativo que cada unidad (ya sea ministerio, secretaría o dirección) se apropie de un espacio en el portal para poder administrar los contenidos de manera adecuada en tiempo, lugar y forma.

Cada una debe ser capaz y responsabilizarse de alimentar su propia zona del Portal, ya que nadie mejor que las propias autoridades conocen la importancia, veracidad y oportunidad de los contenidos. Además de constituirse en el personal más interesado desde el punto de vista de la productividad, todo ciudadano que satisfaga por se mediante consultas y transacciones a través de la zona correspondiente, será un ciudadano satisfecho y un lugar menos en la cola de la repartición.

Asimismo es recomendable que este mecanismo de actualización e incorporación de contenidos sea debidamente coordinado ya que si bien es un canal virtual, no deja de ser un canal más de operación del ciudadano con la Administración Pública y deberá generar los mismos derechos y obligaciones que la realización personal de trámites o de obtención física de información. Por ende antes de ser publicados deberán ser supervisados en sus contenidos dentro de cada área, con la finalidad de que los funcionarios responsables supervisen la divulgación de la información de su área de competencia.

Sería recomendable que todo contenido cuente con una mínima información de referencia que lo valide ante el ciudadano, como por ejemplo: el responsable

de la publicación de contenidos, con el correspondiente funcionario responsable del área y a quien contactar en caso de encontrar algún error o necesidad de obtener mayor claridad de la información.

Diseño y Estructura

Ambos conceptos van dirigidos básicamente a determinar la composición visual del sitio (look and feel), crear las especificaciones técnicas y funcionales del mismo y desarrollar, probar e implementar el portal tomando en cuenta aspectos de usabilidad, accesibilidad, arquitectura y navegación.

Es fundamental, con el desarrollo actual de la tecnología, que el sitio permita adaptar nuevos contenidos a su estructura. Estos nuevos contenidos podrán provenir de la interacción entre usuarios y agentes o funcionarios de la administración (solicitudes, trámites, debates y foros, preguntas, etc.); o simplemente pensados y dirigidos desde la propia institución (actos administrativos, noticias, informes y eventos, etc.). Actualmente la mayor parte de los sitios de gobierno se encuentran en este segundo tipo de relación donde la propia administración es la que dispone los contenidos a través de noticias o guías de trámites sin tener una retroalimentación que le permita corregir, reemplazar o confirmar los servicios y contenidos.

El diseño del sitio debe permitir la incorporación de distintos tipos de contenidos con procedimientos simples para que desde las distintas dependencias se pueda añadir información al espacio digital manteniendo la estructura de la portada (look & feel), los iconos que identifican la institución, aunque la información cambie y evolucione conforme las necesidades de los usuarios, el ritmo de producción y prioridades de cada entidad.

Las relaciones entre los elementos que componen la estructura deben ser dinámicas y versátiles para lo cual se establecen criterios generales de usabilidad y estructura que se definirán a continuación.

Estructura

La estructura describe la forma como los usuarios interactuarán con el sitio Web para poder satisfacer sus requerimientos apropiadamente y establece la organización y etiquetado de los contenidos que suministramos a los ciudadanos.

La organización de la información en un sitio Web puede darse sobre criterios relacionados con tópicos (temas, programas y proyectos a cargo), trámites, servicios o eventos; o por públicos (estudiantes-docentes-padres de familia; niños-jóvenes-adultos; emprendedores, etc.), por localidades u otros criterios que ayuden a los usuarios a obtener de forma rápida y sencilla el contenido que motivó su ingreso.

Es preciso señalar que los tópicos no deben aparecer, necesariamente, con la misma denominación en los menús: pruebas de usabilidad y experiencias centradas en el usuario indicaran que estructura es más funcional y facilita a los visitantes familiarizarse con el sitio Web.

Enfoque

Los usuarios no tienen por qué poseer el conocimiento que poseen los funcionarios sobre los circuitos administrativos, ni comprender el lenguaje administrativo interno con que ellos se manejan. Es común encontrar a un ciudadano con cara de desconcierto ante un funcionario público que intenta explicarle con términos propios e internos de la administración el conjunto de tareas que debe realizar o el nombre de las oficinas a las que debe asistir sin que se disponga de los carteles indicadores de estos sitios. Muchas veces el funcionario pierde la paciencia ante el desconocimiento del ciudadano de estas premisas aparentemente tan básicas para quien se desempeña diariamente en estas dependencias.

Esta situación, no debería suceder pero tiende a ser más complicada si se da en el sitio de la dependencia. Por lo tanto, es la Administración la que está obligada a interpretar las necesidades e intereses ciudadanos, plasmados en

programas y políticas públicas y ofrecer la información requerida para adelantarse y facilitar las relaciones gobierno-ciudadanía. Contar con información bien estructurada, actualizada y confiable poco vale si prevalece el enfoque institucional en lugar del ciudadano.

La apelación excesiva a los textos y normativas públicas debe reemplazarse por resúmenes concisos, que permitan al ciudadano comprender el sentido del asunto, sin tener que adentrarse en extensas averiguaciones legales. Desde luego, los textos completos deben incluir (como anexos y siempre en soportes accesibles).

Navegabilidad

Hace referencia a la forma de estructurar y organizar la información dentro de los Portales Web Provinciales para solventar las necesidades de comunicación y oferta de servicios, que siendo responsabilidad de la dependencia, se ofrezcan a la ciudadanía.

La navegación se refiere tanto a la representación de la arquitectura de información que contiene el sitio Web, como a los mecanismos que se ofrecen a los usuarios para sus desplazamientos por el portal y los sitios. Una buena navegación permite a los usuarios enterarse de la sección o módulo en que se encuentra, qué información puede encontrar desde allí y hacia dónde dirigirse en caso de que no encuentre la información que requiere.

Los puntos importantes a considerar cuando se trata de navegación dentro de los Portales Web Provinciales son:

- Asegurarse de que los usuarios puedan establecer en qué sitio Web y sección o módulo se encuentran y tengan la posibilidad de desplazarse luego a otra posición sin tener que salir necesariamente del portal.
- Brindar opciones para que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información, por ejemplo mecanismos de búsqueda.
- Evitar ventanas emergentes (pop-up) o tener que abrir ventanas nuevas para acceder a información contenida dentro del mismo sitio Web.

- No usar frames y etiquetar con textos los elementos de navegación, en especial los menús principales y secundarios.
- Los esquemas y elementos de navegación deben ser accesibles a personas con capacidades diferentes, así como para diferentes perfiles socio-culturales.

Otro tema que hace a la navegabilidad es la rapidez. El tiempo de respuesta promedio en el que un buscador debería comenzar a mostrar resultados se aproxima a los tres segundos. Las dependencias deben controlar y apuntar los tiempos de respuesta de la búsqueda y garantizar que la capacidad de hardware y software esté disponible para lograr el estándar en el tiempo de respuesta deseado.

Como se mencionó, una buena navegabilidad del sitio permite que el usuario tenga permanentemente presente, mientras se traslada en su visita a las diferentes páginas del portal, en que sitio se encuentra en cada momento, en que lugar preciso dentro de ese sitio, a que servicios o información puede acceder desde ese lugar, como alcanzar otros destinos dentro o fuera del sitio, etc.

Los tipos comunes de navegación que pueden encontrarse en la mayoría de los Sitios Web a nivel mundial son:

Navegación Global: Está presente a lo largo de todo el Sitio Web Gubernamental, y posibilita un acceso sencillo a cada una de las secciones principales del Portal.

Navegación Local: Permite a los usuarios desplazarse dentro de una sección específica del sitio. También se le conoce como navegación secundaria o de submenús.

Navegación Suplementaria: Brinda elementos de navegación adicional, tales como mapas del sitio y guías de uso.

Más allá de los mecanismos, es muy importante normalizar el diseño de navegación por lo menos en algunos puntos básicos:

Por ejemplo:

Acordar la extensión máxima de las páginas, Si las páginas poseen un tamaño superior al de una pantalla y media, es necesario considerar su división disponiendo los elementos de navegación que se consideren necesarios al principio y al final de las páginas.

No crear callejones sin salida, cada página Web debe tener un enlace por el cual se pueda continuar la navegación o bien retornar al punto de partida.

Proporcionar índices es una práctica considerada adecuada, siempre que estos no superen determinada extensión. De ser posible sería conveniente contar con un índice con el contenido del sitio.

Interactividad

Los sitios Web de las entidades provinciales deberán proveer, además de información en línea y esquemas básicos de búsqueda, mecanismos de comunicación directa entre funcionarios y ciudadanos que permitan recibir y responder consultas en tiempo real, mejorar la oferta de productos y servicios, adelantar transacciones electrónicas y organizar los servicios en ventanillas únicas virtuales; esquemas de participación y consulta ciudadana en la toma de decisiones.

Criterios generales de Estructura y Usabilidad

El diseño de un sitio Web de gobierno debe tomar como premisa al público objetivo, es decir, los ciudadanos, las empresas o los visitantes extranjeros que pretenden interactuar con los distintos organismos de la Administración Pública Provincial.

Es necesario insistir en que estos no deben estar dirigidos o estructurados pensando solo en los empleados o funcionarios públicos, sean jefes, mandos medios o funcionarios políticos. Para ellos se debe contar con herramientas de otro tipo, otros contenidos dispuestos de manera interna (intranet) y no mezclados con los contenidos ofrecidos a los ciudadanos.

El diseño también debe minimizar los requerimientos de capacitación de los ciudadanos en el uso del Sitio, reducir las llamadas o mensajes de los visitantes a los administradores del Sitio, debido a complicaciones en la

usabilidad o detección de la información. Para esto se han sugerido varias herramientas alternativas como: Pruebas de usabilidad con usuarios finales o expertos. Para ello se pueden desarrollar prototipos y presentarlos, de una forma metódica a grupos focales, etc.

Es de extrema importancia darle especial atención a la accesibilidad de los Sitios Web Gubernamentales, estos deben cumplir con los más altos estándares a nivel internacional en temas de accesibilidad y equidad. Esto quiere decir, que los sitios gubernamentales deberán tomar en consideración los perfiles lingüísticos y culturales de la población a la que van dirigidos, con la finalidad de que nadie quede excluido.

El uso de un lenguaje enfocado a la audiencia, permitirá al visitante sentirse en un ambiente cómodo, propiciando así, su interacción con el Sitio, ello facilitará la comprensión de la información y permitirá cumplir con los objetivos propuestos.

Cuando los contenidos estén dirigidos a una audiencia específica como: científicos o empresarios, se recomienda incluir información de interés general para todos los ciudadanos.

Lenguaje

En resumen, diseñar pensando en la accesibilidad significa contar con sitios orientados a los ciudadanos, apropiados culturalmente, visualmente atractivos y altamente efectivos en sus procesos.

Los puntos centrales que deben de tomarse en consideración son los siguientes:

Debe utilizarse el lenguaje castellano dentro de todo el sitio Web, cuidando que su uso sea accesible a la mayoría de los visitantes, sin importar su región, perfil socio-cultural o su nivel de estudios.

Proveer información del portal en idioma inglés (y si es posible en un idioma adicional).

En las secciones en las que se considere apropiado se debe contar con mecanismos de búsqueda que permitan encontrar información fácilmente.

Desarrollar herramientas que faciliten el acceso a la información a grupos lingüística y culturalmente diversos (quechua, aimará, guaraní, huichí, etc.), el objetivo es llegar con la información y los servicios a la mayor parte de la población.

Evitar el uso de abreviaturas y tecnicismos.

Asegurarse de que los elementos de diseño sean culturalmente y técnicamente apropiados.

Por ejemplo El portal Deutschland está desarrollado como un punto de acceso central y no comercial a Alemania en la red. El portal ofrece listados de vínculos en seis idiomas, reúne los portales alemanes de gran calidad y constituye una carta virtual de presentación de la República Federal de Alemania. Menciona textualmente que “Todos los portales incluidos en las páginas de deutschland.de han sido sometidos a un control de calidad de la Redacción de deutschland.de, evaluando criterios como seriedad, contenido informativo, idiomas disponibles y realización técnica. Adicionalmente se dispone en un sector del sitio una tutoría de navegación de sitios para diferentes grados de conocimiento en la utilización de estas herramientas.

Accesibilidad

A escala mundial se han establecido organizaciones que regulan los estándares y permiten que exista una normalización tecnológica que abarque más allá del ámbito de cada país.

Por su parte, los gobiernos pueden adoptar estos estándares para que los contenidos que dispongan las Administraciones Provinciales puedan ser utilizados por los ciudadanos sin que existan barreras tecnológicas.

Estas pautas o especificaciones determinan la manera en que se deben construir y funcionar un sitio Web para que sea accesible a la mayor parte de la población.

En este sentido, existe una organización de carácter mundial conocida como World Wide Web Consortium (W3C) que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares del Web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

Estos estándares fijan pautas mínimas de accesibilidad, pero existe una amplísima libertad para construir aún dentro de estas pautas. Esta libertad sumada a otras circunstancias, tales como avances asimétricos entre organismos, preferencias de los funcionarios que toman las decisiones, etc. desembocan en una red de sitios tecnológicamente distintos, con diseños propios y muchas veces con una marcada diferencia en sus diseños, con información, servicios y actualizaciones totalmente diferentes.

Por lo tanto se recomienda que se acuerde el respeto de estos estándares básicos y el apego a sus recomendaciones con el objeto de hacer lo más universales posibles los accesos a los contenidos.

Los estándares son fijados por el World Wide Web Consortium (W3C), una organización internacional que agrupa a más de 400 entidades miembros entre las cuales se cuentan empresas, universidades, medios de comunicación, fundaciones y centros de investigación. El W3C fue creado en 1994 a partir del trabajo de Tim Berners-Lee quien fue el inventor de esta tecnología en el año 1989, mientras trabajaba en la Organización Europea de Investigación Nuclear (CERN) ubicada en Suiza.

Arquitectura de Información

La Arquitectura de Información se refiere a la acción de estructurar y organizar la información dentro de los Sitios Web Gubernamentales para solventar las necesidades de comunicación y oferta de servicios a la ciudadanía. Es decidir en dónde se ubicarán los servicios y la información dentro del Portal del modo más conveniente y lógico posible, pensado en los visitantes que lo utilicen,

tratando en la medida de lo posible, de agrupar los contenidos para facilitar la búsqueda de información a los usuarios.

Como se menciona los sitios Web de Gobierno son visitados por un público muy diverso, niños, jóvenes, adultos, extranjeros y ciudadanos con capacidades diferentes, por lo que cada uno debería poder alcanzar de una forma rápida y sencilla el contenido que motivó su ingreso.

En este sentido, se recomienda que dado que se integrarán portales con niveles de prestación de servicios diferentes, se analice en cada caso la manera en que se está dando respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

De esta manera, los Sitios Web Gubernamentales deberían estar organizados de una forma similar, si los servicios ofrecidos son similares, según se espera se converja hacia la instauración de las que se consideren las mejores prácticas. Los tipos de organización que se encuentran en general son: Por sujeto (tópicos, temas, tareas, servicios, eventos de la vida), por grupos de audiencias (niños, jóvenes, adultos, extranjeros, Pymes, etc.), por localización geográfica (provincia, municipio, pueblo, etc.) o por cualquier otro factor que ayude al público.

Las pruebas de usabilidad y experiencia centrada en el usuario en general tienden a indicar que la mayor parte de los visitantes – ciudadanos y otros grupos de audiencias – están familiarizados con la navegación por sujeto, audiencia, ó localidad. Estas son las alternativas preferidas para organizar un Portal Gubernamental.

Los grupos focales y otras técnicas de retroalimentación indican que los ciudadanos y visitantes en general tienen poca información o directamente no conocen la organización interna de las administraciones para localizar fácilmente los servicios que desean.

Para determinar la mejor manera de estructurar y organizar la información del Sitio de Internet, se pueden utilizar métodos como pruebas de usabilidad no solo en la etapa de diseño y prueba. Se debe considerar que las necesidades de los usuarios de los sitios varían como también el tipo de servicios que se ofrece, por lo tanto es recomendable que las pruebas y análisis de usabilidad se hagan de manera periódica, si no se han modificado los contenidos, realizar las pruebas cada vez que se hagan modificaciones importantes de los contenidos de los sitios.

Los puntos básicos a considerar para contar con una buena integración en lo que respecta a la Arquitectura de Información son:

Teniendo siempre en cuenta que cada sitio tendrá diferentes ofertas de servicios, información y funciones (entendidas como la posibilidad de utilización de herramientas de lo que se denomina Web 2.0) de acuerdo al grado de desarrollo de gobierno digital que haya alcanzado se sugieren los siguientes puntos:

- ❖ Identificar en cada servicio ofrecido la audiencia objetivo
- ❖ Determinar la forma en la que los usuarios interactuarán con el Sitio Web para poder alcanzar sus necesidades.
- ❖ Considerar en cada caso qué tipo de estructura de Sitio Web es la más apropiada.
- ❖ Identificar el contenido necesario para soportar los servicios que serán provistos dentro del Sitio Web.
- ❖ Determinar la forma en la que el contenido será agrupado dentro del portal.
- ❖ Definir una jerarquía lógica para los contenidos. (Teniendo en cuenta los Usuarios).
- ❖ Identificar otros métodos adicionales de agrupación.
- ❖ Agrupar y disponer toda la información que pueda ser incluida como “Información relacionada”.
- ❖ Crear etiquetas (Meta-Tags) que representen información dentro del Sitio.
- ❖ Diagramar la Arquitectura de Información propuesta.

- ❖ Revisar periódicamente la estructura inicial de la Arquitectura de Información después de su análisis y diseño.
- ❖ Probar la estructura propuesta con usuarios potenciales (ciudadanos y visitantes regulares).
- ❖ Diseñar los elementos de navegación.
- ❖ Monitorear y evaluar la utilización del Sitio.
- ❖ Hacer las mejoras necesarias en un proceso de mejora permanente.

Elementos comunes de los portales

Para analizar algunos de los dominios punto com de los portales, se utilizarán algunas partes secciones del portal de la Provincia de San Juan.

Existen elementos o zonas que deben respetarse en cuanto a diseño, tamaño y contenido. Se les llama elementos fijos porque deberán mantenerse en todo momento durante la navegación del Sitio.

Estos tienen por objetivo generar en el visitante una percepción de familiaridad en cualquier parte del portal del Gobierno en que se encuentre, esta consistencia y homogeneidad intenta brindar al usuario un principio general de orden que se refleja en la disposición de los elementos que lo asistirán durante su navegación.



En el caso del sitio de la provincia de San Juan se observan como elementos fijos el logotipo del Gobierno en la esquina superior izquierda, el escudo provincial, la barra de herramientas y la imagen del gobernador en la esquina inferior derecha. Estos elementos insertos en una imagen que puede considerarse un icono provincial ya que la misma es claramente identificada con la provincia.

Como su nombre lo indica, el “Menú Principal”, es el de mayor jerarquía y está compuesto por la estructura de cada Poder, es decir que sencillamente deben transcribirse los nombres de los principales organismos para la organización de los contenidos de este menú. Como puede verse se pueden colocar además los niveles de gobierno locales. (La última línea del menú permite el acceso a los Municipios Provinciales).



Este está colocado en el lado izquierdo de la página con las variaciones de color que le fueron asignadas, en cada caso se podrá utilizar la gama que resulte más representativa a la imagen provincial. La decisión para la opción de color debería considerar solo el lograr un buen contraste visual entre fondo y texto. Con el objeto de cumplir con las reglas de accesibilidad.

Las opciones de agregación del Menú deberían escribirse en mayúsculas para favorecer la lectura y darle la importancia que el menú requiere. Los títulos deben ser cortos y describir de forma concreta el contenido de esa sección.

Es conveniente reiterar que en todo momento se debe considerar que el sitio está dirigido al ciudadano y por lo tanto se debe evitar el uso de títulos técnicos que pudieran confundirlo.

Si bien en este caso se tiene un pie donde figura la fecha, no se encuentran presentes, otros datos que sería aconsejable colocar en la parte inferior del Sitio Web, en general en el pie de página se aconseja agregar la dirección física de la Dependencia, teléfonos, dirección electrónica de contacto y políticas de privacidad.

La zona central es el eje del Sitio. Debería contener el servicio más importante que se ofrece al ciudadano. En este apartado se debe colocar el mensaje central que requiera dar a conocer el organismo.

Este mensaje se debe adecuar a las necesidades de comunicación fundamentales del gobierno provincial, por ejemplo, un programa o un conjunto de programas, el acceso a contenidos a grupos particulares, etc.

Debajo de esta zona principal o central se encuentran espacios, generalmente en cuadros situados hacia la izquierda dentro del centro, destinados a ser apoyo a la comunicación principal.

Esta zona es de gran importancia. Sirve para dar fuerza y soporte al eje principal en la Estrategia de Comunicación de cada Gobierno o Ministerio o Secretaría. En este espacio deben colocarse los contenidos que provoquen interés en el visitante recurrente del Portal.

Debajo y a la derecha de la zona central se encuentran elementos dinámicos y de oportunidad que le dan movimiento a la página. Por ejemplo, menús secundarios, encuestas, vínculos a otros Sitios. Son áreas con gran flexibilidad que ocupan un lugar importante dentro de la Página Principal del Sitio.

Banners

Luego en los costados se recomienda, en caso de ser considerados necesarios, la colocación de los denominados “banners” que son elementos visualmente atractivos, colocados en general en las páginas de inicio y cuya función es la promoción de algún tema específico y temporario.

Es conveniente acordar un tamaño con algún margen de holgura de manera de evitar excesivas heterogeneidades que puedan llevar a confusión o demasiado ruido visual en la página. Se debe destinar un espacio para estos elementos de manera de no afectar el mensaje principal.

En general la limitante en el número de banners suele reemplazarse o paliarse mediante menús secundarios de vínculos. En estos se disponen los enlaces en reemplazo de los banners.

La Tipografía

Se recomiendan los siguientes puntos:

La tipografía institucional se debe utilizar en textos que sean contenido sólo en imágenes.

Títulos, subtítulos: se recomienda estandarizar los tipos de letra ya que es un elemento que facilita la identificación e integración. El color debe respetar los parámetros institucionales, aunque sea proporcionalmente, pero siempre que se cuiden los contrastes que faciliten su lectura. El tamaño debe respetar la importancia estructural que tenga dentro del sitio y las jerarquías entre títulos y subtítulos.

Contenidos: igualmente que con los anteriores, se recomienda estandarizar los tipos para facilitar la identificación e integración.

Niveles de Navegación

Uno de los aspectos más importantes a considerar en la homogeneización de los Sitios Web es la navegación.

Las ventajas derivadas de contar con una navegación común y sencilla se sintetizan en la posibilidad de mejorar significativamente la experiencia del usuario. Al crearle un sentido de familiaridad en los distintos sitios le simplificamos dos problemas a los que no se les suele dar la importancia que merecen, tal es la incertidumbre e incremento del tiempo de navegación por

desconocimiento de la lógica en la disposición de la información, tal el costo de aprendizaje de esta lógica diferente en la disposición del sitio.

La navegación sobre la base de niveles simples funciona muy bien para Portales con gran cantidad de información como los de los Gobiernos Provinciales.

Las herramientas que facilitan la navegación son los menús, submenús y extensiones de navegación (breadcrumb término originado en el libro de Hansel y Gretel de los hermanos Grimm).

Este sistema es conveniente utilizarlo cuando la navegación del sitio, sea lo suficientemente compleja como para tener varios sistemas de navegación. Además presenta facilidades también cuando la información se presenta de manera jerárquica, con tres o más niveles de profundidad; el volumen de información es importante y cuando se pretende facilitar el acceso a visitantes con bajo nivel de experiencia en navegar por la red.



Como puede verse debajo de la caja de búsqueda, esta herramienta está destacada en un nivel de importancia que facilita al usuario el conocimiento permanente de su posición en el sitio.

Esta herramienta se mantiene incluso cuando se cambia a otros niveles de gobierno, como es el caso de los municipios, pero se pierde con aquellos que no pertenecen al portal provincial, por lo que sólo se aporta el link a la página correspondiente. El paso al Poder Legislativo Provincial, al Poder Judicial Provincial y al Gobierno Nacional, son ejemplos de este último caso.

Utilización de Micrositios

La implementación de micrositios dentro de los portales debe pasar por un estricto proceso de evaluación sobre las ventajas y desventajas que le traería, ya que el exceso de estas herramientas puede causar confusión y hacer compleja la navegación. Las condiciones para pensar en ubicar contenidos en un micrositio son que esta sea temporal y dirigida a un tema específico. Es decir que se cuente con la suficiente información sobre un tema en particular que justifique la creación haciendo que este sitio resulte lo suficientemente atractivo como para ser visitado y básicamente que la información ofrecida por este camino, no sea pasible de ser ubicada en las secciones que ya se encuentran en el portal principal.

Metadatos

Los metadatos se refieren a datos acerca de otros datos, es decir, son datos referidos o que hacen relación a la información que se encuentra colocada en los Sitios y Portales.

Un metadato consiste por ejemplo en el conjunto de atributos, o elementos necesarios para describir la fuente en cuestión. Concretamente, un sistema de metadatos de una imagen digital está constituido por el conjunto de registros referidos al lugar, la hora, la cámara con que fue tomada, etc., si la imagen está ubicada en el sitio de un gobierno, un metadato importante para presentar en el mismo es el nombre de la imagen que la describa de la mejor manera posible

en su contenido, esta información es de suma importancia para mejorar la accesibilidad de las personas con dificultades visuales.

La inclusión de metadatos, es muy útil porque proporcionan un sistema estandarizado para clasificar y marcar los recursos en Internet, mejorando la relevancia en las búsquedas y precisando la información, como la fecha de edición, de publicación, autor, etc.

Además posibilita que los motores de búsqueda puedan rastrear la información y facilitando el acceso de los ciudadanos. Para homogeneizar la información contenida en los portales provinciales se debe recomendar no omitir la inclusión de los metadatos de los objetos que formen parte de los mismos.

Sería óptimo que puedan estandarizarse y se acuerde en un conjunto mínimo de metadatos sobre el portal ya sea en su pagina principal como en los sitios que de el dependan.

En general y a modo de ejemplo se pueden sugerir: el título, la descripción del sitio, el gobierno y poder que origina el sitio, por ejemplo República Argentina, Gobierno de la Provincia de San Juan, Poder Ejecutivo Provincial, y algunos que hagan referencia a la actualidad de los datos y los idiomas disponibles. Asimismo la descripción de todas las imágenes que en el estén contenidas.

Los metadatos ayudan también a brindar confianza en la legitimidad de los contenidos facilitar la identificación de su origen y la usabilidad del sitio.

Una condición para que cumplan eficientemente con este cometido es la cualidad de poder ser interpretados sin equívocos tanto por las personas como por los sistemas de búsqueda. Una recomendación que tienda a facilitar esta capacidad sería la de basarse en Dublin Core Metadata Initiative (<http://dublincore.org/>).

Apegarse a una imagen institucional

De las experiencias de integración a nivel federal en distintos países, surge como punto principal el de contar con una única Imagen Institucional para todos los Sitios de Gobierno, para lograr consistencia y facilitar la navegación a los visitantes de los Portales de la Administración.

Cada elemento que la conforma debe estar colocado en un lugar y con un objetivo específico. La modificación de los parámetros de diseño podría provocar una percepción errónea del mensaje y afectar en forma negativa tanto la usabilidad del sitio como la Imagen que se desea transmitir a los usuarios.

El objetivo de estas pautas es el de tratar de internalizar y posicionar la Imagen Institucional de la Administración destacando la personalidad de los gobiernos en un medio tan importante como lo es Internet.

“La imagen (...) es un instrumento estratégico de primer orden y un valor diferenciador y duradero que se acumula en la memoria social (...) trasciende todas las realizaciones, producciones y comunicaciones de la empresa, a las que inyecta identidad, personalidad y significados propios y exclusivos”.¹

Aunque en este caso particular cada sitio provincial posea su imagen institucional propia (ya que sería difícil pensar en una imagen que sintetice los gustos de las veinticuatro jurisdicciones y de lograrlo sería poco estable en el tiempo). Es importante que el visitante que se mantenga navegando dentro de cada sitio sienta que no ha salido del mismo al pasar a la página propia de un ministerio a otro de esa misma provincia. Generalmente la imagen institucional debe ser el marco dentro del cual se situarán las particularidades de las páginas subordinadas. Es muy común encontrar páginas de secretarías (turismo o medio ambiente, por ejemplo que abundan en diseños llamativos con estilos que en general contrastan con ministerios o secretarías más tradicionales como Economía o Hacienda.

¹ Joan Costa, 2001, en “Imagen corporativa en el siglo XXI”, tomado del manual de imagen visual INTA.

Respetar la Imagen Institucional General del Gobierno.

Asegurarse de que un visitante sea conciente del Sitio Web del Gobierno en que se encuentra en cada momento, como así también de la sección que está visitando dentro de este.

Debe ser claro y fácil el camino a seguir por el usuario en cada página, tanto para volver a la página principal como para moverse en otras direcciones. Los usuarios deben contar preferentemente con más de una alternativa para encontrar la información o el servicio que está buscando. Utilizar texto en lugar de imágenes para los elementos de navegación (especialmente en los menús principales y secundarios). Evitar ventanas emergentes “pop-up” o abrir ventanas nuevas cuando se trate de información contenida dentro del Sitio Web. Evitar en lo posible el uso de frames e iframes dentro del Sitio Web. Asegurarse de que los esquemas y elementos de navegación son accesibles para personas con capacidades diferentes así como para ciudadanos con diversos perfiles socioculturales.

Búsquedas

Es necesario proveer un mecanismo de búsqueda dentro de los Portales Gubernamentales, estos deberán probarse con contenido y usuarios reales y procurar los ajustes que sean necesarios para su correcto funcionamiento. El mecanismo de búsqueda deberá dar prioridad a la información que la Entidad considere relevante.

Este mecanismo de búsqueda deberá estar orientado a los Portales del Gobierno, de esta manera se permitirá que los visitantes efectúen la búsqueda de la información o el servicio dentro de los distintos Sitios de las Administraciones Públicas Provinciales.

Los estudios que se han realizado sobre la ubicación de los cuadros de búsqueda indican que el sitio más popular o de mayor frecuencia de localización es dentro del tercio superior del Sitio Web. De todas maneras las posiciones que sean elegidas deberán mantenerse dentro de todo el sitio.

Una práctica común es la inclusión de motores de búsqueda comerciales, pero siempre es preferible la inclusión de uno propio que permita establecer la prioridad de los resultados de las búsquedas a los propios gobiernos. De esta manera los sitios de gobierno deberán determinar el alcance de su índice de búsqueda, definir el contenido y asegurarse de que la información esté disponible.

Se recomienda cumplir con al menos los estándares mínimos de búsqueda, atendiendo a la indexación de contenidos, estos deberán ser renovados de acuerdo a la velocidad con la que se renuevan los contenidos en el sitio.

Se recomienda que el tiempo de respuesta de una búsqueda no sea extenso (generalmente inferior a 3 segundos) este tiempo de respuesta debe ser minimizado con la constante renovación de hardware y software que permitan la ampliación de los contenidos de oferta sin afectar los tiempos de búsqueda de la información.

Una práctica aconsejable es el chequeo rutinario de los mecanismos de búsquedas, atendiendo a los términos más utilizados por los usuarios comprobando que los resultados son los que se espera que obtengan.

En este sentido es conveniente establecer o convenir un tiempo límite para la revisión de la información ofrecida y los chequeos de los mecanismos de búsquedas.

Si bien en términos prácticos son pocas las personas que utilizan las características avanzadas de la búsqueda, las páginas que disponen de estos mecanismos en los portales provinciales deberían permitir a los visitantes refinar los mecanismos de selección de campos, de manera de obtener resultados más acabados, minimizando las posibilidades dentro de las que deberán ingresar para decidir cual es la información que verdaderamente están requiriendo.

También, atendiendo a la diversidad de tipos de visitantes con capacidades diversas, se debería ofrecer ayuda o sugerencias como una sección de Preguntas Frecuentes o ejemplos concretos para desarrollar una búsqueda.

Para los Sitios que no están demasiado desarrollados y cuentan con un conjunto limitado de páginas, no sería necesario que desarrollen un buscador, pudiendo ser reemplazado por un mapa acabado y bien descriptivo del sitio o un índice de las informaciones o servicios ofrecidos, pero requerir su permanente actualización.

Para la implementación del mecanismo de búsqueda se sugiere la identificación de alternativas existentes, su evaluación y posterior desarrollo u obtención si se trata de un mecanismo de código abierto o su adquisición.

Interoperabilidad Técnica

Cada gobierno provincial debe avocarse a la tarea de maximizar el desempeño de la Administración Pública en su operación. El desarrollo tecnológico brinda la oportunidad de hacerlo, logrando la transformación en la forma de trabajar y de brindar servicios. La interoperabilidad tecnológica es muy importante en los procesos de integración pero fundamental para el funcionamiento hacia el propio gobierno.

La interoperabilidad es vista como la capacidad de transferir y utilizar tecnología de una manera uniforme y eficiente a través de las múltiples partes de una organización con diversas tecnologías y/o sistemas en operación.

Contar con aplicaciones, les permitirá a las Dependencias de los Gobiernos alcanzar un ambiente en el que la información pueda ser compartida entre sistemas distintos, con los beneficios inherentes que esto conlleva.

Si bien este punto es fundamental hacia dentro de los propios gobiernos provinciales, no se debe dejar fuera la posibilidad de trabajo conjunto entre jurisdicciones, por lo tanto toda acción que se dirija a lograr una interoperabilidad más amplia es necesaria que sea tomada en cuenta. Tiene

que tomarse en consideración este punto, para la adopción de protocolos comunes y estándares universales que garanticen que los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de los gobiernos sean interoperables entre dependencias internas de los gobiernos como entre los propios Gobiernos Provinciales.

Asegurar la continuidad en el funcionamiento del Sitio

Los portales deberán estar preparados para garantizar su operación continua tanto en los procedimientos regulares de mantenimiento como en situaciones de emergencia o desastre. Es necesario que se prevean planes de contingencia que cubran las situaciones en que los Sitios estén fuera de línea, asegurando en estos casos la continua disponibilidad de servicios y contenidos.

Es recomendable que se requieran los documentos mediante los que se establezcan estos procedimientos, de manera de garantizar la disponibilidad de los mismos para el o los equipos que se encarguen de la administración de los portales, las áreas de telecomunicaciones, de Sistemas, etc.

Relevancia de los Contenidos

El contenido es uno de los puntos más importantes de un Portal de Gobierno. Se requiere garantizar que se cuenta con un manejo de información correcto para la audiencia objetivo.

La presentación de la información también juega un papel decisivo para cumplir con su misión fundamental de comunicar. El contenido refiere a la información, pero fundamentalmente está conformado por los servicios en línea que se ofrecen y el papel que juega la forma en la que se muestran.

En esto juega un papel muy importante la estructura que tiene una página, ya que existe un equilibrio entre las zonas de información o el lugar que ocupan los contenidos con su importancia. En este sentido se recomienda acordar criterios comunes respecto de la ubicación de la información y servicios que se

presentarán en la página principal. Este consenso en la jerarquización de la información respecto de su ubicación es muy importante para facilitar la llegada a los contenidos que son en definitiva la impresión que se deja sobre la utilidad de este medio.

El grueso de los contenidos que ofrecen los sitios Web y que informan a la ciudadanía acerca de sus temas de interés, se debería desplegar en las áreas preferentes del sitio Web, mientras que la información sobre la propia entidad pasar a un segundo plano.

Al delimitar la información contenida en cada etiqueta, se deben evitar las clasificaciones por áreas o dependencias que muchas veces confunden, pues nuevamente el público puede desconocer o confundir las funciones a cargo de cada dependencia. En los sitios Web se deben presentar sucintamente los trámites, indicando los pasos o acciones a seguir por el ciudadano para ejercer un derecho, obtener un servicio o cumplir con una obligación.

El propósito es llegar a la realización de los trámites a través del sitio Web hasta la satisfacción total del ciudadano(a).

Respecto de los servicios podría establecerse un set mínimo a ser incluido en los portales que se adhieran mediante transferencias horizontales coordinadas por el CFI.

Obligaciones de Información por Ley

Es importante tomar en consideración que Internet es uno de los principales puntos de contacto con la ciudadanía para hacer llegar información Gubernamental por ser éste un canal de comunicación directo que día a día está llegando a un mayor número de personas, en consideración de estas características y de la importancia que está alcanzando como canal alternativo, algunos gobiernos han establecido la obligatoriedad de publicar determinados contenidos.

Por ejemplo la ley **LEY N° 8011 del gobierno de la Provincia de Mendoza que establece que** “Las contrataciones públicas, privadas y directas superiores a Pesos diez mil (\$ 10.000) deberán publicarse en el sitio Web de la Dirección de Compras y Suministros dependiente del Ministerio de Hacienda, sin perjuicio de los otros procedimientos que establezca la presente Ley.

Existe información cuya disposición debería facilitarse por estos medios indistintamente de su obligatoriedad referida al propio estado entre las que se pueden citar las siguientes:

- ❖ La estructura orgánica.
- ❖ Las facultades de cada unidad administrativa.
- ❖ Un directorio de funcionarios, formas y horarios para tomar contacto por este y por otros canales.
- ❖ El o los domicilios de las unidades, y demás datos que faciliten el contacto por canales tradicionales.
- ❖ Las misiones y funciones de las unidades administrativas.
- ❖ Los servicios que ofrecen.
- ❖ Los trámites, requisitos y formatos. En caso de no contar con una guía de trámites que simplifique la búsqueda de toda esta información.
- ❖ Información referida al presupuesto, así como los informes sobre su ejecución, más allá de las que sean de publicación obligatoria.
- ❖ Resultados de auditorias efectuadas sobre la ejecución presupuestaria.
- ❖ El diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a los programas de subsidio. Los padrones de beneficiarios de los programas sociales.
- ❖ Las concesiones, permisos o autorizaciones otorgados, especificando sus titulares.
- ❖ Las compras y contrataciones que se hayan celebrado.
- ❖ Las obras públicas, los bienes adquiridos etc.
- ❖ Los mecanismos de participación ciudadana y, sobre la base de información estadística las respuestas a las consultas hechas con más frecuencia por el público ya sea por este medio o por canales tradicionales.

Toda esta información debería estar disponible no solo en el portal o sitio, sino que debería poder proveerse al público la disposición de equipos en oficinas públicas, a fin de que la información solicitada pueda ser brindada de manera directa o mediante impresiones (ejemplos de estas posibilidades lo podemos encontrar en las máquinas dispuestas para auto consultas en algunas administraciones provinciales o en algunas entidades bancarias).

Así mismo, éstos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto a los trámites y servicios que presten. Las diferentes unidades deberían tener a su cargo la automatización, presentación y contenido de su información, como también su integración en línea.

Políticas de Privacidad

Están constituidas por declaraciones destacadas dentro de los Sitios Web, que deberían dejar establecido el tipo de información sobre los visitantes, como será resguardada, utilizada y posteriormente eliminada.

En este sentido se recomienda atender a la “GUIA DE BUENAS PRACTICAS EN POLITICAS DE PRIVACIDAD PARA LAS BASES DE DATOS DEL AMBITO PUBLICO” que se anexa a este documento y está publicada dentro de la Disposición 7/2008 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

En relación a las políticas de privacidad deberán tomarse en consideración los siguientes puntos:

Los Sitios Web deberán incorporar un vínculo a las Políticas de Privacidad, en donde se establezca qué tipo de información se solicita, con qué propósito y la forma en la que dicha información será utilizada, si fue puesta a disposición de alguien más, el motivo y la forma en que dicha información será manejada.

Las Dependencias que soliciten o recolecten información personal de los visitantes a través de formularios de contacto, deberán colocar el acceso a las políticas de privacidad en la misma página donde se encuentra el formulario.

Cuando se recolecte información a través de un Sitio Web, deberá realizarse cumpliendo con los suficientes requisitos de seguridad, también deberán proveerse mecanismos alternos al Sitio para el envío de información personal (correo postal o electrónico).

Cuando en los sitios del Gobierno se considere necesario publicar información sobre los ciudadanos, deberán asegurarse de no violar las normativas vigentes al respecto y confirmar que se cuenta con la autorización para su publicación.

Adquisiciones y Adjudicaciones de Contratos.

Propiedad Intelectual

La Propiedad Intelectual es un elemento que suele ser descuidado en el sector privado de los países emergentes, no puede serlo en los portales de gobierno ya que es desde el Estado se debe garantizar la protección de la propiedad no solo como el respeto a las leyes que respaldan estos derechos, sino también como reconocimiento a los autores o creadores.

Derechos Reservados se refiere a los derechos que un autor tiene sobre los textos, imágenes, videos, audios y programas a los que puede accederse a través de un Sitio Web.

De la misma manera debe atenderse al respeto por los derechos que asisten a los creadores de estos bienes, con la finalidad de sean utilizados de forma adecuada.

Otras Entidades como Creative Commons permiten establecer lineamientos sobre el uso de la información publicada bajo el esquema de “Algunos Derechos Reservados”.

Estas licencias constituyen una herramienta importante para lograr una mayor efectividad en la difusión y distribución de los contenidos operando como un medio que facilita el acceso y la libre distribución de la información que se

contiene en los Sitios Gubernamentales al mismo tiempo que impide su modificación o alteración y previene su explotación con fines de lucro.

Información y vínculos de otras dependencias

Es necesario considerar que el sitio será visitado por usuarios avanzados como por novatos, se debe procurar que cuenten con toda la ayuda posible para obtener la información o el servicio que están buscando de forma rápida, sencilla y eficiente. Un ciudadano frustrado o confundido que abandone una búsqueda es difícil de recuperar. Por ello el contar con vínculos a Portales de otras Entidades puede servir para guiar al usuario hacia el contenido que le sea relevante, sobre todo en aquellos casos en que la estructura organizacional del Gobierno no sea conocida (es sabido que en general las estructuras de gobierno cambian por motivos muy variados y si bien lo hacen de manera gradual durante un mandato, tienden a modificarse de acuerdo a las prioridades o planes de gobierno).

Cada sitio perteneciente a un gobierno debería estar obligado a disponer de un link que le permita al ciudadano el acceso al portal principal.

Los sitios pueden cambiar de la misma manera que cambian las estructuras y sus dependencias y con ellas el traslado de misiones y funciones entre organismos (por ejemplos programas administrados inicialmente por un ministerio que pasan a depender a partir de determinada fecha de otro diferente). Los organismos involucrados deberían informar a sus visitantes de los cambios que se realicen en sus sitios, de lo contrario podrían afectar la usabilidad, dificultando el acceso a los contenidos.

En aquellos casos de modificaciones sustanciales en el Sitio, como el rediseño o el cambio de URL, se debería notificar a los usuarios de manera de minimizar las dificultades a los usuarios, especialmente en aquellas páginas con mayor cantidad de visitantes o sitios con servicios altamente demandados, ya que suelen recibir vínculos desde otras páginas externas al portal.

En los casos en que se cambien la dirección electrónica, debe preverse su redireccionamiento tratando que el cambio sea lo más transparente posible para los visitantes.

Servicios en Línea y guías de trámites

Los Sitios de Internet Gubernamentales que cuenten con trámites o servicios en línea (Se entiende como trámite o servicio aquella transacción que se realiza completamente en línea a través de Internet) deberán ofrecer un acceso sencillo y confiable. Los usuarios requieren que los trámites y servicios sean transparentes, integrales, rápidos, eficientes y con la característica de autoservicio. Desean saber la manera adecuada de lo que pueden hacer en el Sitio para resolver sus problemas y alcanzar sus objetivos. Sin embargo deben disponer de la posibilidad de consultar ante una duda, para lo cual se debería poner a disposición un servicio donde efectuar consultas telefónicamente o por cualquier otro medio personalizador inmediato.

Las guías de trámite, tan difundidas deben establecer claramente que servicios se disponen para efectuarlos íntegramente on line y de cuales solo se brindan los datos necesarios para llevarlos a cabo.

Los gobiernos, a través de los trámites en línea pueden reducir sustancialmente el costo de las transacciones tanto los que soporta el ciudadano como también los del propio gobierno.

Se sugiere que los servicios que cuenten con la mayor afluencia de visitantes sean destacados con la suficiente información sobre la forma de utilizarlos. También es recomendable que al subir un nuevo servicio en línea, se lo destaque como “servicio nuevo” con el objeto que tal servicio sea fácilmente identificado e incorporado como alternativa dentro de estos canales.

Una condición necesaria para que los visitantes ejecuten transacciones en cualquier sitio es la sensación de seguridad que tengan respecto a la protección de sus datos o la posibilidad de realizar efectivamente la acción que se busca. En los sitios donde operan transacciones monetarias, como es el

caso de los bancos, se establecen medidas de seguridad para operar desde máquinas poco seguras, como es el caso de operar una transacción desde un locutorio o telecentro. También estas instituciones disponen de mecanismos simbólicos que transmiten sensaciones de seguridad. Este último caso puede observarse en aquellos casos en que se opera un pago en algunas instituciones a través de home banking y el sitio permite imprimir un papel en el que está impresa la transacción y de color azul aparece (imitando un sello analógico) la palabra “Pagado” (al igual que si se hubiese hecho personalmente ante una persona que opera como cajero de la institución).

Estas transacciones son registrales, es decir que la persona ordena al banco (en este caso) que registre una salida de dinero en una cuenta y un ingreso en otra. No se opera esta transacción mediante el movimiento del dinero físico, pero la persona siente que esta operación lo hace y desde el sitio recibe mensajes de tranquilidad al respecto. Esta sensación en trámites que impliquen algún riesgo figurado al ciudadano es a la que se debe prestar especial atención y tratar de reducirla o eliminarla con mensajes simbólicos o posibilidad de constatar posteriormente que la transacción ha sido realizada con éxito, mediante el mensaje “la transacción ha sido efectuada con éxito” o similares.

En estos servicios en línea, los datos de los visitantes deberían viajar a través de un protocolo seguro HTTPS, darles el trato adecuado utilizándolos únicamente para los fines que fueron proporcionados. Los contenidos deberían encriptarse otorgando la certeza de que la información no será utilizada de forma incorrecta.

Se requiere que los Sitios Web cumplan en primer lugar con la especificación XHTML 1.0, esta medida asegura que la mayor cantidad de los visitantes puedan acceder a los contenidos sin importar la versión del sistema operativo o los navegadores.

Otra recomendación es la minimización de contenidos mediante programas que impriman animaciones a la página, en primer lugar, porque aún existen muchas conexiones que no son de banda ancha y el peso que le agregan este tipo de

animaciones hace dificultoso su acceso desde conexiones más lentas. También hay que considerar que un excesivo uso de estas animaciones puede ser molesto o generar confusión en algunos visitantes.

Si existe una versión HTML y se desea incorporar contenido de este tipo, se recomienda que sea en orden secundario, es decir, que a partir del Sitio Principal en HTML se ofrezca un link que permita acceder a los visitantes a la versión que contiene los elementos animados o con mayor carga y despliegue de cambios de color.

Documentos adicionales

Contenidos de Texto

En la mayor parte de los sitios Web y en general con más asiduidad en los Gubernamentales, se requiere contar con soportes adicionales de información. Proveer material de apoyo a la información que se brinda en formato HTML requiere de archivos que pueden estar en una gran diversidad de formatos, aunque no todos son totalmente estándares.

Existen formatos que se crean a través de la Suite Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint, etc., estos requieren que el usuario cuente con un visualizador o con la misma Suite de Office, para poder acceder a su contenido induciendo a la utilización de software propietario. Esto es éticamente incorrecto y por tal razón se recomienda que en los sitios de gobierno se utilicen formatos estándar, que no necesiten aplicaciones adicionales que impliquen costo para los visitantes del Sitio.

Estos formatos son:

PDF (Portable Document Format). Este es un formato ampliamente utilizado a nivel mundial, ya que permite contar con documentos en formato original (tamaño y tipo de letra definidos, gráficas, imágenes, colores), con un nivel de compresión aceptable. Con lo que pueden tenerse documentos extensos ocupando unos cuantos Kb.

Flash Paper Es una aplicación de la empresa Adobe, que genera documentos portables, de manera similar al formato PDF, pero con la ventaja de mostrar los archivos directamente en el navegador ya que no requieren bajarse a la PC. Es sumamente eficiente, ya que su descarga es paulatina, por lo que no se requiere bajar todo el contenido del documento antes de poderlo ver.

RTF. Adicionalmente al uso de tecnología PDF o Flash Paper (o ambas), se recomienda utilizar un formato de texto simple, para poder contar con una opción que sea accesible para la mayoría de los visitantes al sitio. El RTF o formato de texto enriquecido, permite mantener el estilo de un documento sin requerir una aplicación o software específico para abrirlo. Dicho formato puede visualizarse directamente desde el navegador, o utilizando una aplicación de texto simple.

Contenidos de Audio y Video

De la misma manera que lo referido a los contenidos de textos, existen algunos elementos que deben considerarse al momento de elegir un formato de audio o video para sitios gubernamentales.

- Compatibilidad
- Tamaño de los archivos
- Calidad de Audio/Video
- Facilidad de Edición
- Si se cuenta con el software o las herramientas necesarias para su creación/edición.
- Si se requieren programas especiales del lado del cliente (plug-ins) para que puedan ser visualizados/escuchados.

Se reitera el principio básico que debe regir a todo sitio de gobierno y es que sus contenidos deben estar disponibles para la mayor cantidad de visitantes posible. En este punto en particular se sugiere contar con más de una alternativa para publicar contenido multimedia, esto si bien no garantiza universalidad, preemitirá que acceda un mayor numero de personas.

En este sentido, dado que la gran mayoría de los usuarios de Internet acceden con software de Microsoft Windows como sistema operativo y Microsoft Internet Explorer para navegar en sus distintas versiones se sugiere utilizar formatos: WMV (Windows Media Video) para el contenido en video, y WMA (Windows Media Audio) para el contenido en audio. Ambos formatos tienen una calidad aceptable y una compresión que les permite ser utilizada en Web sin demasiadas complicaciones.

Sin embargo y como se mencionara en el párrafo anterior, esto no es suficiente y por lo tanto también se debería contar con formatos adicionales para audio y video, pues facilitarían visualizar y escuchar el contenido. En este sentido, la tecnología Adobe Flash está creciendo en su utilización con una calidad que está siendo aceptada y una compresión bastante eficiente, se puede acceder a contenidos multimedia. Esta tecnología se utiliza para transmitir video vía Web, mediante archivos en formato FLV (Flash Video).

Otra alternativa para aquellos casos en que no se cuente con estas herramientas de generación de contenidos, se puede optar por la tecnología de tipo open source (Código Abierto).

En relación a tecnologías secundarias para archivos de audio, se recomienda el MP3. Dicho formato se ha hecho muy popular al contar con reproductores personales en amplios sectores de la sociedad. Así mismo, el MP3 es uno de los formatos favoritos para la presentación de Podcasts, (archivo de audio que es distribuido por medio de un canal Rss o Feed) herramienta cada vez más utilizada para el manejo de noticias que se ofrecen desde los Sitios Gubernamentales alrededor del mundo.

Políticas de uso

Se considera necesario para mejorar la usabilidad del sitio dejar claramente señalado algunos aspectos como las políticas respecto del sitio y la información contenida en él. El acceso a esta información debe estar claramente

destacado, en general se utiliza el pie de la página principal para este tipo de link.

La información que se sugiere incluir está referida a las condiciones generales de uso y código de ética de la Organización con respecto al uso del portal y de la información contenida en el, reserva de derechos para efectuar modificaciones, eliminación de información, etc. También se informará sobre la posición tomada por la organización sobre la propiedad intelectual, derechos de autor, marcas y patentes.

De la misma manera se puede adicionar las condiciones generales de acceso mediante links, como por ejemplo limitar el uso de links al sitio que hagan referencia a alguna página secundaria en lugar de referir al inicio del portal, también se ofrecerán políticas de accesibilidad y la mejor manera para acceder a los contenidos por parte de personas con alguna discapacidad. Finalmente, un tema que debe encontrarse en esta zona es la información concerniente a los protocolos de seguridad y protección de la información dentro de las “Políticas del Sitio”; así como un vínculo directo para contactar al webmaster.

Estadísticas de Uso

Una de las mejores medidas de éxito de un sitio es sin duda la cantidad de usuarios que el mismo consigue atraer. Si bien existen algunos sitios que llevan información de acceso a portales y dentro de estos que sub dominios son los más utilizados es muy útil llevar una medida interna de la utilización de los servicios que se ponen a disposición.

Estas prácticas permiten no solo que el ciudadano evalúe las acciones que realiza el gobierno para responder a sus demandas (transparencia, efectividad, etc) sino que le permite a las propias áreas responsables de las zonas tener una devolución que les indique la necesidad de cambios en su accionar.

Las evaluaciones deben estar fundadas en mediciones estándar de desempeño (Performance) para fijar puntos de referencia sobre los que se

puedan realizar comparaciones a través del tiempo con la intención de proponer acciones de mejora.

La comparación y el seguimiento en el cumplimiento de estos estándares se conoce con el nombre de Benchmarking.

El benchmark es una técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema o componente de un sistema, frecuentemente en comparación con el cual se refiere específicamente a la acción de ejecutar un benchmark. La palabra benchmark es un anglicismo traducible al castellano como comparativa. Si bien también puede encontrarse esta palabra haciendo referencia al significado original en la lengua anglosajona, es en el campo informático donde su uso está más ampliamente extendido. Más formalmente puede entenderse que un benchmark es el resultado de la ejecución de un programa informático o un conjunto de programas en una máquina, con el objetivo de estimar el rendimiento de un elemento concreto o la totalidad de la misma, y poder comparar los resultados con máquinas similares.

Los registros de información que se recolectan sobre el rendimiento (también llamados Performance Information), son la evidencia del desempeño y se usan sistemáticamente para evaluar el logro de los objetivos.

El concepto de Performance Information representa la relación entre cada uno de estos elementos cuyos registros pueden obtenerse de diferentes formas encuestas aplicadas a usuarios, sistemas de administración de datos o reportes de evaluación de actividades. Se recomienda por lo tanto la utilización de estos mecanismos con el objeto de despertar el interés por la mejora continua entre los distintos sitios.

Medición de la satisfacción del usuario

Para que los sitios de gobierno sean visitados, deben trascender la información de la acción de gobierno, la publicidad de los actos es importante pero no resulta atractivo visitar estos sitios solo para conocer algunas de las noticias que podemos encontrar con mayor oferta en los sitios de los medios masivos

de comunicación. Los portales deben ofrecer algún valor agregado a la información que ya está disponible por otros medios. Los sitios del gobierno deben estar preocupados por la cantidad de visitas recibidas y ser capaces, al igual que los sitios de empresas comerciales, de atraer una audiencia lo suficientemente grande como para justificar los costos que implican los servicios ofrecidos y su mantenimiento.

El objetivo debería ser contar con portales útiles, efectivos y accesibles. Portales que motiven a visitarlo. Es el medio más directo en que un gobierno puede comunicarse con la población sin la mediación de intermediarios. Debería buscarse como la voz oficial en temas de importancia para la salud, la seguridad, educación, etc. Ante cualquier duda o contradicción en la información que circula por medios no oficiales, la población debería acudir a la voz oficial del gobierno. De la misma manera, ante la duda sobre requisitos, horarios y forma de acceder a determinados servicios o la manera de cumplir con sus obligaciones. También la posibilidad de participar, dejando opiniones, participando de charlas con funcionarios, etc.

Para poder brindar todo esto es fundamental conocer sus necesidades y comprobar la relevancia que para ellos tiene el contenido. Desde los portales se debería poder evaluar la satisfacción de los ciudadanos en todos los aspectos referidos a la usabilidad de sus Sitios, para posteriormente con esta información mejorar la oferta. Por lo que se sugiere que las áreas de Internet de cada Dependencia establezcan un estándar de encuesta de satisfacción de los visitantes y fundamentalmente un lugar donde recibir quejas y sugerencias sobre como mejorar.

Una encuesta de satisfacción del servicio en relación al usuario permite identificar áreas de oportunidad y solucionar problemas, lo que determinará que los sitios se amolden mejor a responder a las necesidades del usuario.

Mantenimiento de la información

Los registros de las transacciones que se efectúan mediante este canal deben constituir de la misma manera que lo hacen los registros sobre papel, una fuente a la que pueda accederse con el objeto de corroborar lo actuado.

Es necesario que se definan las políticas de obtención y resguardo de información, la que debería hacerse de manera centralizada, disponiendo de los mecanismos que aseguren la creación y retención absoluta de los registros de actividades.

El mantenimiento de registros confiables que se constituyan en evidencia de la realización de una transacción debería ser, dadas sus posibilidades de ser replicada con facilidad, capaz de superar una mayor cantidad de contingencias que los archivos tradicionales. Por lo tanto las dependencias deberían contar con una o más copias de su accionar con el objeto de poder acudir a su revisión las veces que sea necesario, asegurando de esta manera la confiabilidad de su accionar.

Análisis de Sitios Web

Características de los Servidores y Soportes de Programación

Un servidor Web esta constituido por tres elementos fundamentales: hardware, sistema operativo y servidor Web. El hardware define el nivel de equipamiento y definirá la velocidad de respuesta según la cantidad de usuarios externos conectados, si bien este es un punto importante, tanto la diferencia de configuraciones así como la baja del costo de estas hace que prefiramos en este informe poner énfasis en los otros dos elementos, en especial nos referiremos a los servidores Web y parcialmente a los sistemas operativos ya que estos muchas veces definen que tipos de servidores Web pueden utilizarse.

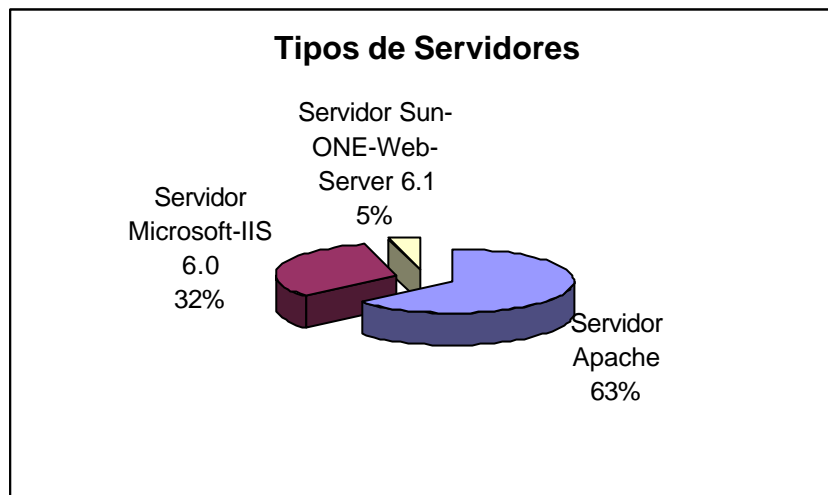
Un servidor Web es un tipo de software que realiza ciertas tareas en nombre de los usuarios, el propósito de este es proveer datos para que otras maquinas puedan utilizarlos. Estos datos pueden tener desde la formalización de la Web 2.0, a cualquier otro tipo de características, incluyendo nuevos software.

En las provincias analizadas, las cuales se detallan en el cuadro siguiente, se encontró cierta homogeneidad en la utilización de Software para estos servidores. En la planificación de una Red Federal que integre a los portales provinciales, es importante pensar en los caminos que tiendan a homogeneizar el nivel de software, para garantizar las interfaces necesarias las cuales mejoraran notablemente la calidad de gestión y la seguridad en la transmisión de datos.

Dominio	Tipo de Servidor	Dominio	Tipo de Servidor
buenosaires.gov.ar	Servidor Apache	larioja.gov.ar	Servidor Apache
catamarca.gov.ar	Servidor Apache	mendoza.gov.ar	Servidor Apache
chaco.gov.ar	Servidor Apache	misiones.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0
chubut.gov.ar	Servidor Apache	neuquen.gov.ar	Servidor Sun-ONE-Web-Server 6.1
cba.gov.ar	Servidor Apache	rionegro.gov.ar	Servidor Apache
corrientes.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0	sanluis.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0
entrierios.gov.ar	Servidor Apache	santacruz.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0
formosa.gov.ar	Servidor Apache	santafe.gov.ar	Servidor Apache
gba.gov.ar	Servidor Apache	sde.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0
jujuy.gov.ar	Servidor Apache	tierradelfuego.gov.ar	Servidor Apache
lapampa.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0	tucuman.gov.ar	Servidor Microsoft-IIS 6.0

Según los análisis efectuados a los dominios provinciales seleccionados, nos encontramos con tres tipos de servidores, los Servidores Apache mayormente sobre el sistemas operativos Linux aunque acepta otro OSs, los Servidores Microsoft Internet Information Services (IIS) que solo pueden correr sobre el sistema operativo Windows y solo un caso de servidor del tipo Sun Java Web Server de Sun Microsystems que normalmente se instala sobre el sistema operativo Soloris aunque tambien acepta otros OSs.

En el siguiente cuadro observamos la amplia aceptación de los servidores Apache en las provincias analizadas.



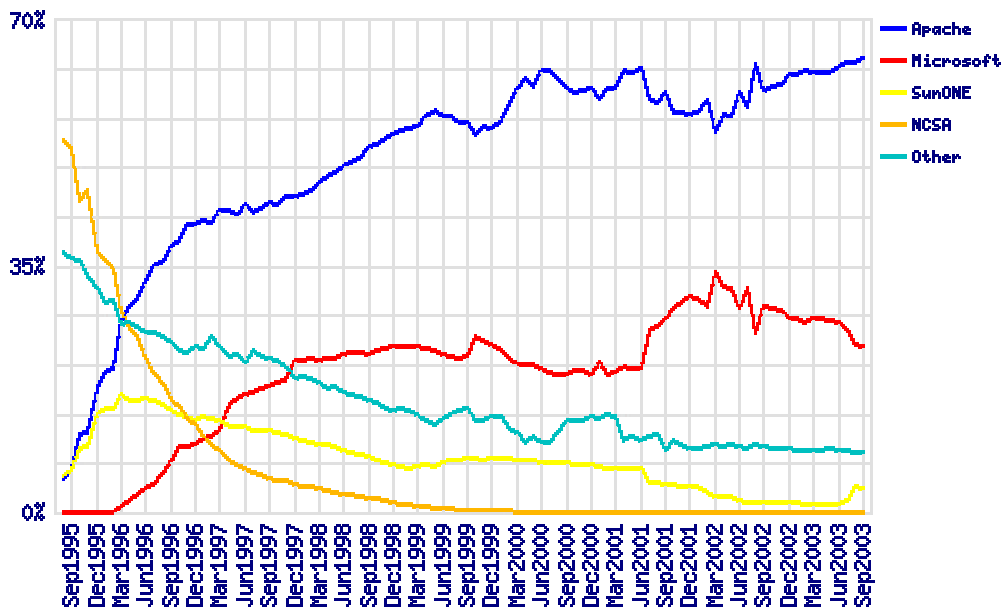
Análisis de los Servidores

El servidor Apache tiene una amplia aceptación en la red, aproximadamente desde 1996 es el servidor HTTP más usado, alcanzando su máxima cuota de aceptación en la Red en el año 2005, siendo el servidor empleado en el 70% de los sitios Web en el mundo, sin embargo ha sufrido un descenso en su cuota de mercado en los últimos años.

El Siguiende cuadro presenta un muestreo sobre 43.144.374 sitios desde el año 1995 hasta el 2003² que muestran de un modo preciso la popularidad con la que cuenta este Software, este nivel de popularidad es respaldado sin dudas por su robustez y seguridad.

² news.netcraft.com 01/09/2003

Servidores Web



El servidor Apache se desarrolla dentro del proyecto HTTP Server (httpd) de la Apache Software Foundation, esta es la licencia de software bajo la cual el software de la fundación Apache es distribuido, esta licencia permite la distribución de derivados de código abierto y cerrado a partir de su código fuente original.

Apache presenta entre otras, características altamente configurables, bases de datos de autenticación y negociado de contenido, pero es criticado por la falta de una interfaz gráfica que ayude en su configuración, aunque existen infinidad de foros, canales de IRC y servidores de noticias que ayudan y dan soporte online (vía Chat u otra herramienta) a los administradores de los sistemas.

La mayoría de las vulnerabilidades de la seguridad descubiertas y resueltas tan sólo pueden ser aprovechadas por usuarios locales y no remotamente. Aunque se han encontrado algunas vulnerabilidades que pueden ser accionadas remotamente en ciertas situaciones. Apache cuenta con una comunidad de desarrolladores en todo el mundo que no solo lo pone a prueba metódicamente sino que además participa y provee la solución de problemas.

Los Servidores Microsoft-IIS 6.0 proporcionan una serie de servicios para los ordenadores que funcionan con Windows. Estos servicios convierten a un ordenador en un servidor de Internet o Intranet, es decir que en las computadoras que tienen este servicio instalado pueden publicar páginas Web tanto local como remotamente (servidor Web).

Microsoft- IIS va por su versión número 6 y sólo funciona bajo servidores Microsoft. Debe ser usado bajo licencia y con ella ofrecen un servicio técnico y garantías como por ejemplo, soporte ante fallos de seguridad y de funcionamiento.

En cuanto al soporte técnico, el cual puede ser uno de los factores por los cuales los usuarios se inclinan por los productos Microsoft, cabe recordar que este no es personalizado y se reduce en la mayoría de los casos a poner a disposición de los usuarios, numerosos parches de actualización y hotfixes³.

Microsoft - IIS, sin embargo, es un poco más intuitivo en cuanto a su configuración, posee cuadros de diálogo y ventanas, pero tiene dos grandes desventajas, la primera es que no abundan los sitios Web para hacer consultas online XXX y la integración con el sistema operativo es tal que hace difícil distinguir qué opciones afectan a uno o al otro.

Los Servidores Sun Java™ System Web Server son servidores Web de alto rendimiento, de escalabilidad masiva y ofrecen contenido dinámico y estático. La interfaz de administración permite un control preciso de los servidores, posee también compatibilidad con servidores virtuales logrando dar servicios a millares de dominios desde un solo proceso de Web Server.

Otras características que cabe mencionar son los filtros de contenido, el cifrado y la seguridad de los datos, la capacidad de protección integrada contra los

³ Parches diseñados para resolver problemas de reciente aparición, como son los agujeros de seguridad.

ataques comunes y exceso de solicitudes de IP, Motor de búsqueda integrado, etc.

El soporte que ofrece Sun es pago y si bien es considerado muy bueno, muchas veces presiona al usuario para que utilice el sistema operativo Solares, aduciendo esto para poder resolver los problemas.

Según lo que muestran las estadísticas, que el servidor Apache resulta ser el más elegido, por los administradores Web de las páginas Provinciales seleccionadas, pues ha demostrado estabilidad, solidez y rendimiento superiores a sus competidores.

Soportes de Programación

PHP (PHP Hypertext Pre-processor) es un lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas Web dinámicas fue publicado bajo la PHP License, la Free Software Foundation considera esta licencia como software libre.

Este tipo de lenguaje ampliamente usado, ha sido diseñado especialmente para Desarrollo Web y puede ser incorporado dentro de código HTML, además posee la capacidad de ser desplegado en la mayoría de los servidores Web y en casi todos los sistemas operativos y plataformas sin costo alguno.

Aunque todo en su diseño está orientado a las páginas Web, es posible crear aplicaciones con una interfaz gráfica para el usuario, permitiendo asimismo la conexión a diferentes tipos de servidores de bases de datos tales como MySQL, Postgres, Oracle, ODBC, DB2, Microsoft SQL Server, Firebird y SQLite.

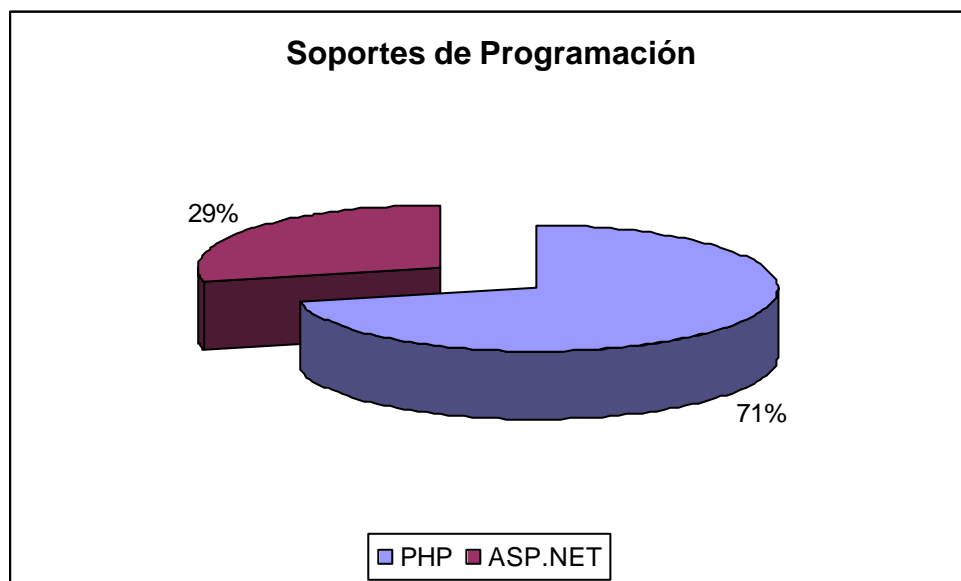
PHP tiene la capacidad de ser ejecutado en la mayoría de los sistemas operativos, y se considera una alternativa a las tecnologías de Microsoft ASP y ASP.NET.

ASP (Active Server Pages) es una tecnología de Microsoft para páginas Web generadas dinámicamente, ha sido comercializada como un anexo a Internet Information Services (IIS). La implantación de ASP está limitada para arquitecturas basadas en tecnología Microsoft.

Active Server Pages ha sido atacado por la comunidad open source desde que este apareció, y dan numerosas razones para ello:

El propietario, una única plataforma, la lentitud, mientras que otros manifiestan ventajas como la capacidad de escribir aplicaciones en lenguajes como VB.NET, C#, JScript.NET y muchos otros, soporte para xml, soporte para dispositivos móviles, objetos de negocios para aplicaciones Web, etc.

En el siguiente cuadro se puede observar el tipo de Soporte de Programación utilizado en los sitios pertenecientes a las Provincias seleccionadas.



Protocolos de transferencia de hipertexto

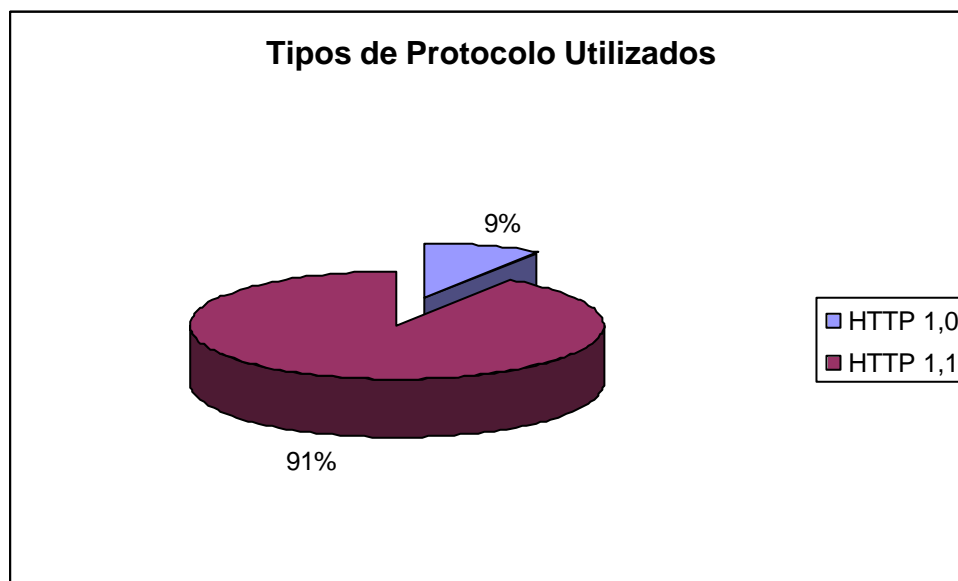
El protocolo de transferencia de hipertexto es el protocolo usado en cada transacción de la Web, este protocolo define la sintaxis y la semántica que utilizan los elementos software de la arquitectura Web para comunicarse. Es un protocolo orientado a transacciones y sigue el esquema petición-respuesta entre un cliente y un servidor.

Tipos de Protocolos

El protocolo HTTP 1.0 es un protocolo cuya utilización ya no es recomendable por problemas de escalabilidad y rendimiento. Las conexiones del protocolo TCP son lentas de establecer, y como por cada página y cada imagen que haya en la página, ha de establecerse una conexión nueva, la transmisión de datos está ralentizada por el establecimiento de la conexión TCP.

El Protocolo HTTP 1.1 es un protocolo de nivel de aplicación orientado a sistemas distribuidos, un protocolo genérico, sin estado, orientado a objetos y que puede ser utilizado para muchas aplicaciones, como servidores de nombres y sistemas de gestión de objetos distribuidos.

En el siguiente cuadro se puede observar un muestreo, que indica el porcentaje según el tipo protocolo utilizado en los portales Web de las Provincias Seleccionadas.



Tipos de Protocolos utilizados en las Provincias Seleccionadas

Sitios	Tipos de Protocolo	Sitios	Tipos de Protocolo
buenosaires.gov.ar	HTTP: 1.1	larioja.gov.ar	HTTP: 1.1
catamarca.gov.ar	HTTP: 1.1	mendoza.gov.ar	HTTP: 1.1
chaco.gov.ar	HTTP: 1.0	isiones.gov.ar	HTTP: 1.1
chubut.gov.ar	HTTP: 1.1	neuquen.gov.ar	HTTP: 1.1
cba.gov.ar	HTTP: 1.1	rionegro.gov.ar	HTTP: 1.1
corrientes.gov.ar	HTTP: 1.1	sanluis.gov.ar	HTTP: 1.1
entrierios.gov.ar	HTTP: 1.1	santacruz.gov.ar	HTTP: 1.1
formosa.gov.ar	HTTP: 1.1	santafe.gov.ar	HTTP: 1.1
gba.gov.ar	HTTP: 1.0	sde.gov.ar	HTTP: 1.1
jujuy.gov.ar	HTTP: 1.1	tierradelfuego.gov.ar	HTTP: 1.1
lapampa.gov.ar	HTTP: 1.1	tucuman.gov.ar	HTTP: 1.1

La versión HTTP 1.1 posee características nuevas como las Conexiones Persistentes por las cuales ya no se cierra la conexión tras el envío de cada parte de un documento, evitando la sobrecarga del establecimiento de conexiones TCP y la posibilidad de ejecutar varias peticiones simultáneas, logrando que un cliente puede realizar varias peticiones, utilizando una única conexión sin esperar la respuesta del servidor para cada una de ellas.

En definitiva la migración hacia el tipo de protocolo http 1.1, es solo un avance a un tipo de herramienta mucho más versátil y eficaz en términos de transferencia e intercambio de información entre el cliente y el servidor.

Métodos de Compresión al vuelo

Los métodos de Compresión "al vuelo" favorecen la comunicación entre el servidor HTTP y el navegador, incrementando la velocidad de transmisión de datos de manera notable, los navegadores incorporan la posibilidad de recibir los datos que le envía el servidor HTTP en formato comprimido, descomprimiéndolos automáticamente de forma local. Esto permite un menor uso del ancho de banda para atender a un usuario, y el usuario recibe la información solicitada considerablemente más rápido.

De los portales Web de las provincias seleccionadas para el análisis, se detectó que solo tres soportan este tipo de compresión, estos son los de Chubut, Formosa y Jujuy.

En los sitios en los que está disponible la funcionalidad, al hacerse una petición al servidor, este comprime los contenidos antes de que salgan hacia el cliente. Posteriormente el navegador del receptor los descomprime para mostrarlos ahorrando así una cantidad bastante notable de ancho de banda.

Otro método pasa por activar el 'If-Modified-Since' en las opciones de su servidor Web. De esta manera, le podrán decir a los robots de los buscadores y a los navegadores si su contenido se ha modificado desde la última vez que visitaron una determinada página. Si no es así, estas aplicaciones utilizarán su caché y no gastarán ancho de banda del servidor Web.

Existen mecanismos que se basan en el algoritmo deflate y permite comprimir un archivo por vez (es decir, no es como el zip o el rar que posibilitan el almacenado de más de un archivo o carpeta. Por supuesto que no es la panacea, aunque se lo puede considerar muy efectivo para comprimir HTML y archivos dinámicos resultado de todo tipo de entornos (.aspx, .asp, .php, .py...).

Se puede acceder a sitios de comprobación de funcionamiento como los test mod_gzip/gzip de WhatsMyIP.org.

En definitiva la implementación de este método de compresión es extremadamente simple, solo es cuestión de instalar o habilitar una serie de opciones en los Servidores de los sitios Web. Es de suma importancia agilizar el tráfico de información entre los clientes y los servidores, gracias a este método es posible comprimir el tamaño de una página en una proporción de 5:1, permitiendo una transferencia de 3 a 6 veces más rápida.

Codificación

El término Codificación, hace referencia a la representación de un carácter o alfabeto por medio de un número, el cual es posible de ser interpretado por una computadora.

El conjunto de caracteres más común es el ASCII (American Standard Code for Information). Este código aunque era suficiente para las comunicaciones en inglés moderno, tenía serias limitaciones para otros idiomas que incluían caracteres acentuados. Se desarrollaron numerosas variaciones sobre este código hasta que finalmente apareció Unicode, el Unicode ha sido mapeado de muchas maneras, pero las dos más comunes son UTF (Unicode Transformation Format o Formato de Transformación Unicode) y UCS (Universal Character Set o Conjunto de Caracteres Universal).

La codificación UTF-8 es de longitud variable, lo cual significa en este caso, que utiliza de uno a cuatro bytes por símbolo. Así, el primer byte UTF-8 se utiliza para codificar los caracteres ASCII, permitiendo completa compatibilidad con este conjunto de caracteres.

De las Páginas Web Provinciales analizadas, ninguna cuenta con soporte para codificación de caracteres unicode UTF-8.

La importancia de la utilización de este tipo de código radica en la posibilidad de trabajar en un entorno multilingüe, normado internacionalmente y aceptado con un nivel comparativamente bajo de redundancia de datos.

Soporte de Descargas Reanudables

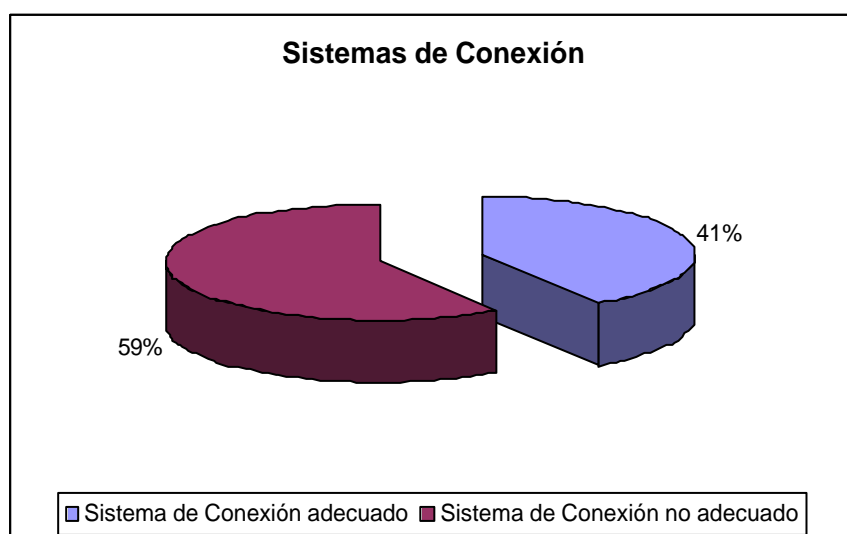
En el caso de que el servidor permita a los usuarios la posibilidad de efectuar descargas de archivos, un cliente que descargue un determinado fichero -que posteriormente sea interrumpido y/o cancelado- existe la posibilidad de reanudar la descarga anterior (resume), sin necesidad de comenzar la descarga desde el principio nuevamente.

De las Páginas Provinciales analizadas, solamente siete de ellas permiten la opción de reanudar las descargas. Es importante recalcar los diferentes tipos de ancho de banda con que cuenta el público objetivo de los portales.

Provincia	Soporte de descargas reanudables	Provincia	Soporte de descargas reanudables
BuenosAires.gov.ar	NO	larioja.gov.ar	NO
Catamarca.gov.ar	SI	mendoza.gov.ar	SI
Chaco.gov.ar	NO	misiones.gov.ar	NO
chubut.gov.ar	SI	neuquen.gov.ar	SI
cba.gov.ar	NO	rionegro.gov.ar	NO
corrientes.gov.ar	NO	sanluis.gov.ar	NO
entrierios.gov.ar	SI	santacruz.gov.ar	NO
formosa.gov.ar	NO	santafe.gov.ar	NO
gba.gov.ar	NO	sde.gov.ar	NO
jujuy.gov.ar	SI	tierradelfuego.gov.ar	NO
lapampa.gov.ar	SI	tucuman.gov.ar	NO

Sistemas de Conexión

Los sistemas de conexión entre los servidores y los clientes pueden ser configurados de manera tal que permitan cerrar las conexiones una vez son servidas, de esta manera se ahorran recursos en servidores con muchas peticiones, logrando así una mayor velocidad en la transferencia de datos, permitiendo un uso más racional del ancho de banda, lo que se traduce en una mayor velocidad de respuesta de las páginas y una navegabilidad del sitio mucho más cómoda y segura.



Las páginas analizadas muestran que trece Provincias de las veintidós seleccionadas para el análisis, no poseen un sistema de conexión adecuado, las Páginas Web que poseen un manejo adecuado de los criterios de conexión son las de: Ciudad de Buenos Aires, Chaco, Buenos Aires, La Pampa, Misiones, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero y Tucumán.

Criterios de Redireccionamiento

Un Punto fundamental de un sitio Web, es el referido a los Criterios de Redireccionamiento, los sitios Web sólo deben tener una misma dirección para brindar acceso (por ejemplo, con o sin WWW). Si no es adecuado el manejo de estos criterios, algunos buscadores podrían interpretar a un redireccionamiento mal configurado como páginas diferentes y por consiguiente afectar el posicionamiento de la página en los buscadores de forma negativa.

Del análisis a las Páginas Seleccionadas surge que ninguna de ellas, posee un criterio de redireccionamiento adecuado.

Velocidad de Respuesta

El tiempo que tarda cada página Web en cargarse se denomina Velocidad de respuesta. En los sitios Web esta característica no es un dato menor, los internautas en base a esto, forman su opinión sobre el funcionamiento de las páginas Web.

Los internautas le dan suma importancia y prioridad a la velocidad de respuesta de las páginas Web, la velocidad es un indicador del funcionamiento de la tecnología, una respuesta lenta de una página puede tener deberse a varias causas, como el mal funcionamiento de la conexión, un cuelgue de la computadora, o una deficiencia de la página Web.

La velocidad de acceso al Web está siempre reñida con el diseño. Es frecuente el caso en que, para embellecer un sitio Web se utilicen muchas imágenes (en formatos gif o jpeg) de gran tamaño. Esto obliga a los usuarios con conexiones lentas a sufrir largas esperas hasta que la información se presente en pantalla.

La velocidad de la Web también dependerá en gran medida de lo saturadas que estén las líneas de acceso a nuestro centro proveedor de Internet.

El siguiente cuadro, del análisis efectuado a los sitios Web surge que once Provincias están por encima del tiempo de respuesta mayores a un segundo, de esas once solo dos se encuentran por encima de los dos segundos.

Provincia	Velocidad de respuesta	Provincia	Velocidad de respuesta
BuenosAires.gov.ar	0.33seg	larioja.gov.ar	1.86seg
Catamarca.gov.ar	0.93seg	mendoza.gov.ar	1.44seg
Chaco.gov.ar	2.95seg	isiones.gov.ar	1.42seg
chubut.gov.ar	0.78seg	neuquen.gov.ar	1.36seg
cba.gov.ar	0.67seg	rionegro.gov.ar	1.01seg
corrientes.gov.ar	0.87seg	sanluis.gov.ar	0.85seg
entrierios.gov.ar	0.45seg	santacruz.gov.ar	1.46seg
formosa.gov.ar	1.4seg	santafe.gov.ar	0.67seg
gba.gov.ar	0.8 seg.	sde.gov.ar	0.87seg
jujuy.gov.ar	1.97seg	tierradelfuego.gov.ar	2.28seg
lapampa.gov.ar	1.09seg	tucuman.gov.ar	0.95seg

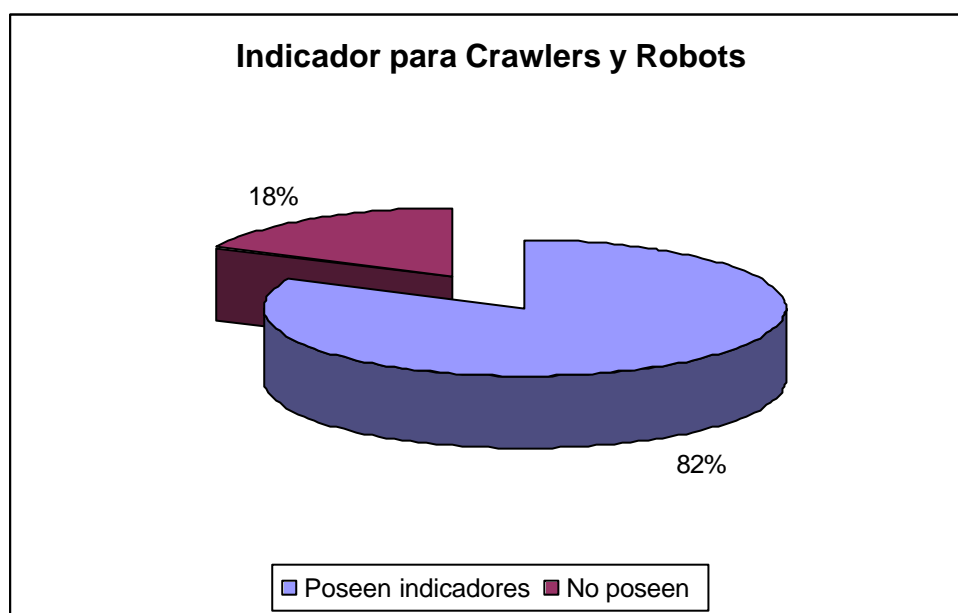
Indicadores para Crawlers y Robots

Una araña (spider), robot o rastreador (crawler) es un programa software que sigue o rastrea enlaces a través de Internet, recopilando contenidos de los sitios Web y añadiéndolos a las bases de datos de los motores de búsqueda.

Las arañas siguen los enlaces de una página hacia otra y de un sitio Web a otro. Esa es la principal razón de la importancia de los enlaces entrantes hacia un sitio Web (inbound links). Los enlaces entrantes desde otros sitios Web proporcionan a la arañas mas “puertas” por las que llegar al contenido de nuestro sitio Web. Cuantos más existan, mas veces pasarán las arañas por

nuestro contenido. Google utiliza a sus arañas para crear su enorme índice de listados.

Si las páginas provinciales establecen un control de los archivos robots.txt, se pueden conseguir una serie de beneficios como: Impedir acceso a robots determinados, reducir la sobrecarga del servidor, prohibir zonas; eliminar contenido duplicado, contar con mapas del sitio, etc.



En el análisis efectuado a los sitios Web se pudo determinar que solo el 18 % posee indicadores para Crawlers y Robots, las Provincias que manejan este tipo de programas son: Corrientes, Río Negro, Neuquén y La Rioja.

Mapa del Sitio en Formato XML (Sitemap)

Una de las condiciones más importantes y fundamentales del posicionamiento es la certeza de que todas las páginas del sitio se encuentran indexadas correctamente, y esto no es siempre fácil de lograr. Pero una ayuda muy importante para mejorar este aspecto la constituyen los Sitemaps.

La Función de los Sitemap es lograr que todas las páginas del sitio estén correctamente indexadas en los motores de búsqueda. Esto ocurrirá siempre y

cuando los crawlers (arañas) de los buscadores importantes visiten e indexen esas páginas con la periodicidad adecuada y sin omitir ninguna.

Aún sin recurrir a ningún procedimiento extra, las arañas relevan las páginas de los sitios Web simplemente siguiendo los enlaces (a menos que estos incluyan el atributo “no-follow”).

Un Sitemap es un archivo XML que contiene una lista de las páginas del sitio junto con alguna información adicional, tal como con qué frecuencia la página cambia sus contenidos, cuándo fue su última actualización y qué tan importante es respecto al resto de las páginas del mismo sitio.

De las Páginas analizadas solo la Provincia de Corrientes posee una configuración del Sitemap adecuada, una página con un posicionamiento inadecuado ante los buscadores tiene enormes desventajas, las cuales no solo son referidas al ámbito informático.

Sectores como el Turismo, la Minería y múltiples ramas de la Industria, han sido enormemente beneficiados con el desarrollo de este tipo de tecnologías, los sitios Web proporcionan una ventana al mundo en donde es posible mostrar las potencialidades de cada Provincia o Región, Pensar en un Portal Federal, en donde sea posible mostrar una variedad de recursos y servicios tan heterogéneos como es el caso de la Republica Argentina, se transforma en una necesidad de vital importancia.

Herramientas para el Análisis Web

El siguiente Análisis de los sitios Web Provinciales, esta orientado a medir los índices de popularidad y redireccionamiento de los Sitios Web Provinciales, para ello fueron utilizadas herramientas y criterios de posicionamiento brindadas por los motores de búsqueda más importantes de la Red.

Un motor de búsqueda es un sistema informático que indexa archivos almacenados en servidores Web gracias a su «spider» (o Web crawler). Un ejemplo son los buscadores de Internet, cuando se pide información sobre

algún tema, las búsquedas se hacen con palabras clave o con árboles jerárquicos por temas; el resultado de la búsqueda es un listado de direcciones Web en los que se mencionan temas relacionados con las palabras clave buscadas. Se pueden clasificar en dos tipos:

Índices temáticos: Son sistemas de búsqueda por temas o categorías jerarquizados (aunque también suelen incluir sistemas de búsqueda por palabras clave). Se trata de bases de datos de direcciones Web elaboradas "manualmente", es decir, hay personas que se encargan de asignar cada página Web a una categoría o tema determinado.

Motores de búsqueda: Son sistemas de búsqueda por palabras clave. Son bases de datos que incorporan automáticamente páginas Web mediante "robots" de búsqueda en la red.

Como operan en forma automática, los motores de búsqueda contienen generalmente más información que los directorios. Sin embargo, estos últimos también han de construirse a partir de búsquedas (no automatizadas) o bien a partir de avisos dados por los creadores de páginas (lo cual puede ser muy limitante). Los buenos directorios combinan ambos sistemas.

Hoy en día Internet se ha convertido en una herramienta rápida para la búsqueda de información, para ello han surgido los buscadores los cuales nos facilitan encontrar información rápida de cualquier tema de interés, en cualquier área de las ciencias, y de cualquier parte del mundo.

El siguiente cuadro muestra el posicionamiento en cuanto a enlaces detectados en los principales buscadores de la Web.

Enlaces Detectados en la Red

SITIO	Page Rank de Google	Enlaces en Google	Enlaces en Ask Blog Search	Páginas en Live	Referencias Google Blog Search	Puntos en Google Blog Search	Enlaces en Yahoo
Ciudad de Bs. As.	7	1290	3070	26200	4484	10	54938
Catamarca	6	92	-1	69	4	0	1644
Chaco	6	259	26	10500	170	0,7	1035
Chubut	6	260	1520	10500	169	0,7	3034
Córdoba	6	203	82	-1	92	0,4	3883
Corrientes	6	108	14	6110	21	0,1	543
Entre Ríos	6	161	42	11100	91	0	5231
Formosa	5	111	80	3300	12	0	1687
Buenos Aires	8	382	21	415	381	0	10196
Jujuy	6	182	12	670	37	0,1	1256
La Pampa	6	242	17	4180	31	0,1	3290
La Rioja	6	79	-1	4010	27	0,1	1804
Mendoza	6	149	-23	156	30	0,1	2070
Misiones	6	270	32	15700	46	0,2	3882
Neuquén	6	104	17	2270	35	0,1	2812
Río Negro	6	89	3	454	12	0	1321
Salta	6	212	19	1150	38	0,2	3207
San Luis	6	258	9	1820	29	0,1	2512
Santa Cruz	6	174	14	3100	32	0,1	694
Santa Fe	6	182	33	130	107	0,4	7462
Santiago del Estero	5	79	14	1060	24	0,1	275
Tierra del Fuego	6	58	6	1360	21	0,1	1022
Tucumán	6	138	24	625	23	0,1	1820

Page Rank de Google

Es un valor numérico que representa la importancia que una página Web tiene en Internet. Google se hace la idea de que cuando una página coloca un enlace (link) a otra, es de hecho un voto para esta última. Cuantos más votos tenga una página, será considerada más importante por Google. Además, la importancia de la página que emite su voto también determina el peso de este voto.

De esta manera, Google calcula la importancia de una página gracias a todos los votos que reciba, teniendo en cuenta también la importancia de cada página que emite el voto. Page Rank (desarrollado por los fundadores Larry Page y

Sergey Brin) es la manera que tiene Google de decidir la importancia de una página. Es un dato valioso, porque es uno de los factores que determinan la posición que va a tener una página dentro de los resultados de la búsqueda. No es el único factor que Google utiliza para clasificar las páginas, pero sí es uno de los más importantes.

Hay que tener en cuenta que no todos los links son tenidos en cuenta por Google. Por ejemplo, Google filtra y descarta los enlaces de páginas dedicadas exclusivamente a colocar links (llamadas 'link farms').

Además, Google admite que una página no puede controlar los links que apuntan hacia ella, pero sí que puede controlar los enlaces que esta página coloca hacia otras páginas. Por ello, links hacia una página no pueden perjudicarla, pero sí que enlaces que una página coloque hacia sitios penalizados, pueden ser perjudiciales para su PageRank.

Si un sitio Web tiene PR0, generalmente es una Web penalizada, y podría ser poco inteligente colocar un link hacia ella.

Una manera de conocer el PageRank de una página es descargándose la barra de búsqueda de Google. Aparece una barra en la que se muestra en color verde el valor de PageRank TM en una escala de 0 a 10. Sitios Web con PR10 son Yahoo!, Microsoft, Adobe, Macromedia, o la propia Google.

El algoritmo de 'PageRank™ ' fue patentado en Estados Unidos el día 8 de enero de 1998, por Larry Page. El título original es 'Method for node ranking in a linked database', y le fue asignado el número de patente 6, 285,999.

Tecnología PageRank:

PageRank realiza una valoración de la importancia de las páginas Web resolviendo una ecuación de más de 500 millones de variables y 2.000 millones de términos. En lugar de contar los vínculos directos, PageRank interpreta un vínculo de la página A la B como un voto para la página B por parte de la A. A

continuación, valora la importancia de la página en cuestión contando la cantidad de votos recibidos.

Esta tecnología también tiene en cuenta la importancia de cada página que efectúa un voto, dado que los votos de algunas se consideran de mayor valor, con lo que incrementan el valor de la página con la que enlazan. Las páginas importantes reciben un PageRank más elevado y se sitúan entre los primeros resultados. La tecnología de Google utiliza la inteligencia colectiva de Internet para determinar la importancia de una página. Los resultados se determinan sin intervención ni manipulación humana. Éste es el motivo de la confianza de los usuarios, que consideran Google una fuente de información objetiva no tergiversada por motivos económicos.

El algoritmo inicial del PageRank¹ lo podemos encontrar en el documento original donde sus creadores presentaron el prototipo de Google: "The Anatomy of a Large-Scale Hypertextual Web Search Engine":

$$PR(A) = (1 - d) + d * \left(\frac{PR(T_1)}{C(T_1)} + \dots + \frac{PR(T_n)}{C(T_n)} \right)$$

Donde:

PR(A) es el PageRank de la página A

PR (Ti) es el PageRank de las páginas Ti que enlazan a A,

C (Ti) es el número de enlaces salientes de la página Ti;

D es un factor de amortiguación que tiene un valor entre 0 y 1.

Algunos expertos aseguran que el valor de la variable d suele ser 0,85. Representa la probabilidad de que un navegante continúe pulsando links al navegar por Internet en vez de escribir una URL directamente en la barra de direcciones o pulsar uno de sus marcadores. Por lo tanto, la probabilidad de que el usuario deje de pulsar links y navegue directamente a otra Web aleatoria es $1-d$.² La introducción del factor de amortiguación en la fórmula resta algo de peso a todas las páginas de Internet y consigue que las páginas que no tienen enlaces a ninguna otra página no salgan especialmente beneficiadas. Si un usuario aterriza en una página sin enlaces, lo que hará será navegar a

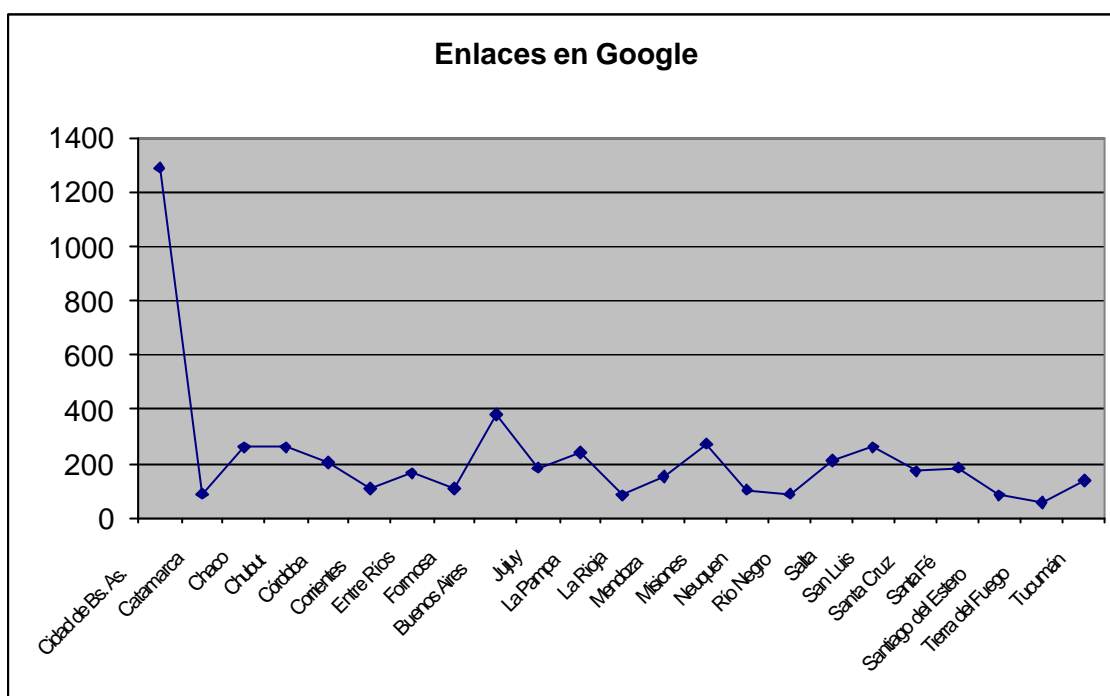
cualquier otra página aleatoriamente, lo que equivale a asumir que una página sin enlaces salientes tiene enlaces a todas las páginas de Internet.

El peso o importancia de una página es el resultado de una "votación" entre todas las demás páginas de la [World Wide Web](#) acerca del nivel de importancia que tiene esa página. Un [hiper enlace](#) a una página cuenta como un voto de apoyo. El PageRank de una página se define recursivamente y depende del número y PageRank de todas las páginas que la enlazan. Una página que está enlazada por muchas páginas con un PageRank alto consigue también un PageRank alto. Si no hay enlaces a una página Web, no hay apoyo a esa página específica. El PageRank de la barra de Google va de 0 a 10. Diez es el máximo PageRank posible y son muy pocos los sitios que gozan de esta calificación, 1 es la calificación mínima que recibe un sitio normal, y cero significa que el sitio ha sido penalizado o aún no ha recibido una calificación de PageRank.³ Parece ser una escala logarítmica. Los detalles exactos de esta escala son desconocidos.

Páginas Indexadas en Google

Los Resultados obtenidos con el Page Rank de Google, muestran que la mayoría de las páginas se encuentran dentro de un rango de puntuación medio, que va de cinco a siete puntos. Si bien esto no es optimo, podemos remarcar que todas ellas cuentan con una cantidad importante de enlaces en Google.

Es necesario remarcar que el sitio Web de la Ciudad de Buenos Aires es el que posee la mayor cantidad de enlaces, este sitio ostenta el 25.38% de los enlaces de los Sitios Web Provinciales tomados para el análisis, seguido por el sitio Web de la Provincia de Buenos Aires con el 7.5 % y el sitio de la Provincia de Misiones con el 5.5 %.

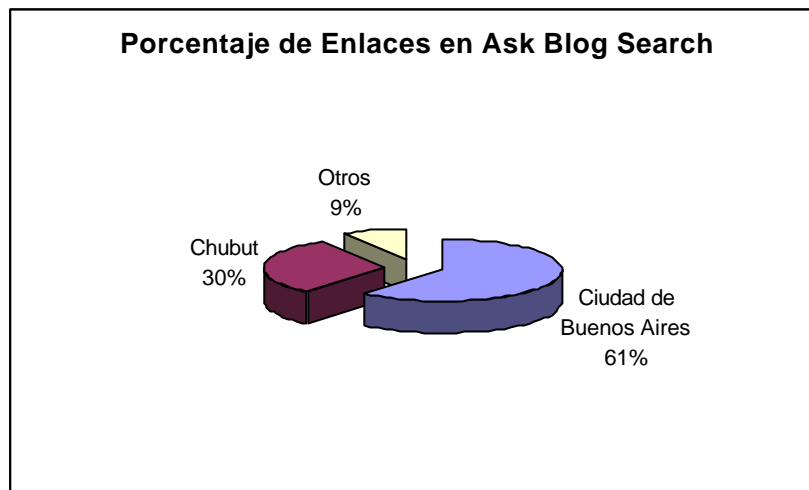


Páginas Indexadas en Ask

Ask es un buscador de la red IAC Search & Media, este buscador está situado entre los cuatro mejores buscadores de la Red, suele ofrecer pocos resultados, pero la aparición en su ranking significa que la página Web está bien consolidada en Internet.

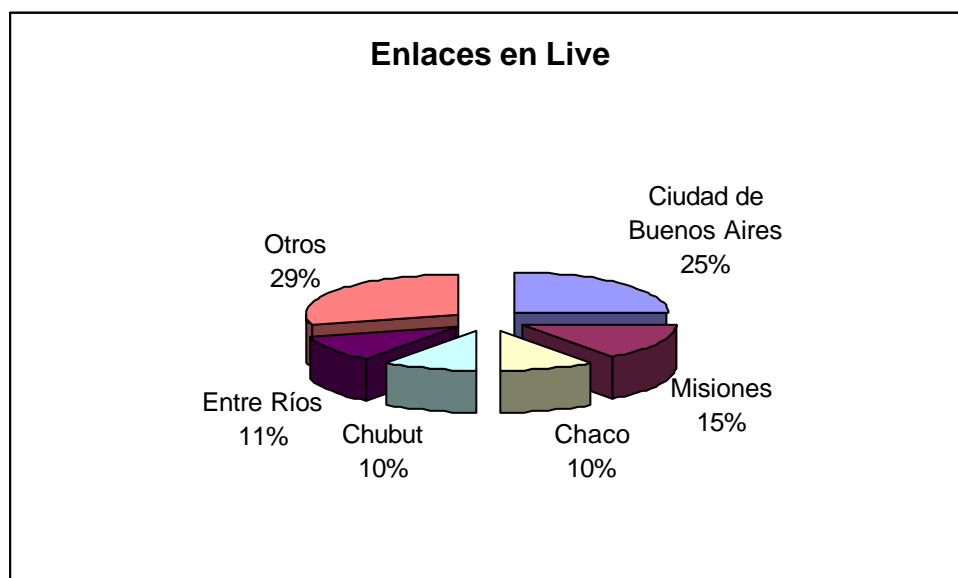
Los resultados del análisis muestran que el sitio de la Ciudad de Buenos Aires, se mantiene en el tope con 3070 enlaces que representan el 61 % del total de enlaces detectados, le sigue Chubut con 1520 representando el 30.22 %, y los demás sitios analizados poseen una cantidad de enlaces extremadamente baja o nula.

Como podemos observar en el siguiente Gráfico es claro el posicionamiento ante los buscadores del Sitio Web de la Ciudad de Buenos Aires.



Páginas indexadas en Live

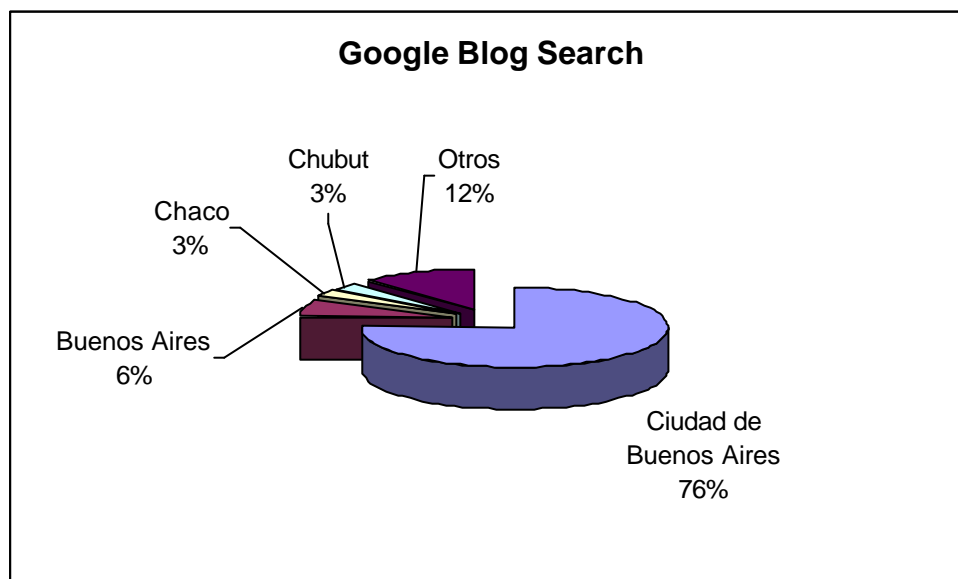
Live es el Buscador de Microsoft, es el tercer Buscador más importante de la Red y representa aproximadamente el 8 % de las búsquedas en Internet. Del análisis efectuado surge que el sitio Web de la Ciudad de Buenos Aires, es el que más enlaces posee, con 26.200 Enlaces, representando el 36 % del total, le sigue el Sitio Web de la Provincia de Misiones con un 15 % y la Provincia de Entre Ríos con 11%.



Páginas indexadas en Google Blog Search

Google Blogsearch es una herramienta de Google que fue lanzada el 13 de septiembre de 2005, se especializa en la búsqueda de contenidos de sitios tipo blog. Su búsqueda procede con el mismo motor que caracteriza a Google, pero con algunas modificaciones para encontrar contenidos en blogs sin importar donde estén alojados o como estén indexados.

Los enlaces detectados en Google Blog Search nos muestran la primacía del Sitio Web de la Ciudad de Buenos Aires, solo este sitio representa el 76 % con una cantidad de 54.938 enlaces detectados, a este le sigue el Sitio Web de la Provincia de Buenos Aires con el 6 % con 10.196 enlaces.



Páginas indexadas en Yahoo

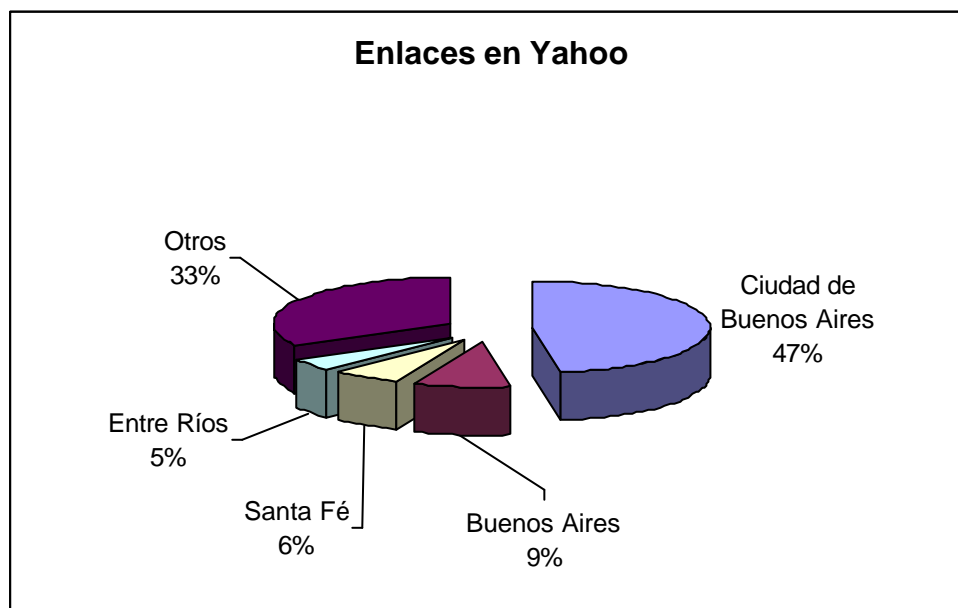
Yahoo! Inc. es una empresa global de medios con sede en Estados Unidos, Fue fundada en enero de 1994 por dos estudiantes de postgrado de la Universidad de Stanford, Jerry Yang y David Filo.

La Tecnología que utiliza este buscador es ampliamente utilizada por la gran cantidad de scripts en el mercado. No se requieren muchos recursos de informática. En cambio, se requiere más soporte humano y mantenimiento.

Los algoritmos son mucho más sencillos, presentando la información sobre los sitios registrados como una colección de directorios. No recorren los sitios Web ni almacenan sus contenidos. Solo registran algunos de los datos de nuestra página, como el título y la descripción que se introduzcan al momento de registrar el sitio en el directorio.

Los resultados de la búsqueda, estarán determinados por la información que se haya suministrado al directorio cuando se registra el sitio. En cambio, a diferencia de otros motores de búsqueda, son revisadas por operadores humanos, y clasificadas según categorías, de forma que es más fácil encontrar páginas del tema de nuestro interés.

Más que buscar información sobre contenidos de la página, los resultados serán presentados haciendo referencia a los contenidos y temática del sitio.



De los resultados obtenidos acerca del posicionamiento y la cantidad de enlaces de los sitios Web Provinciales, se manifiesta la misma tendencia que en los buscadores anteriores, solo el Sitio Web de la Ciudad de buenos Aires representa el 47 % del total de enlaces encontrados, a este le sigue el sitio de

la Provincia de Buenos Aires con el 9 % y Santa Fe y Entre Ríos con el 6 y el 5 % respectivamente.

Portal de San Juan

El Consejo Federal de Inversiones ha colaborado con la Provincia de San Juan en la construcción del Portal Provincial, el cual resume en su mayor parte las características que más arriba se sugieren acordar. En este sentido, desde el Consejo se pretende invitar a las provincias a participar en este PFD de dos maneras, la primera, compartiendo la estructura, formatos generales y tecnología que se ha diseñado para tal fin y ha sido plasmada en una prueba piloto en la provincia de San Juan. La segunda participación solicitada es una presencia activa en el análisis de los contenidos del PDF con el objeto de responder de la mejor manera posible a las necesidades del colectivo de provincias.

A continuación se enumeran algunos puntos destacados de la experiencia de transformación efectuada en el portal de la Provincia de San Juan (4):

- El Portal de la Provincia se ha constituido como instrumento de promoción y convergencia de experiencias Web asimétricas y heterogéneas.
- Se partió de un portal que no cumplía en general con requerimientos básicos que eran demandados.
- Un conjunto de proyectos con alto costo de mantenimiento.
- Implementados en distintas tecnologías.
- Sin posibilidades de escalabilidad.
- Con carencia de imagen institucional, por el contrario, la diversidad de diseños provocaba confusión y dudas en los usuarios.

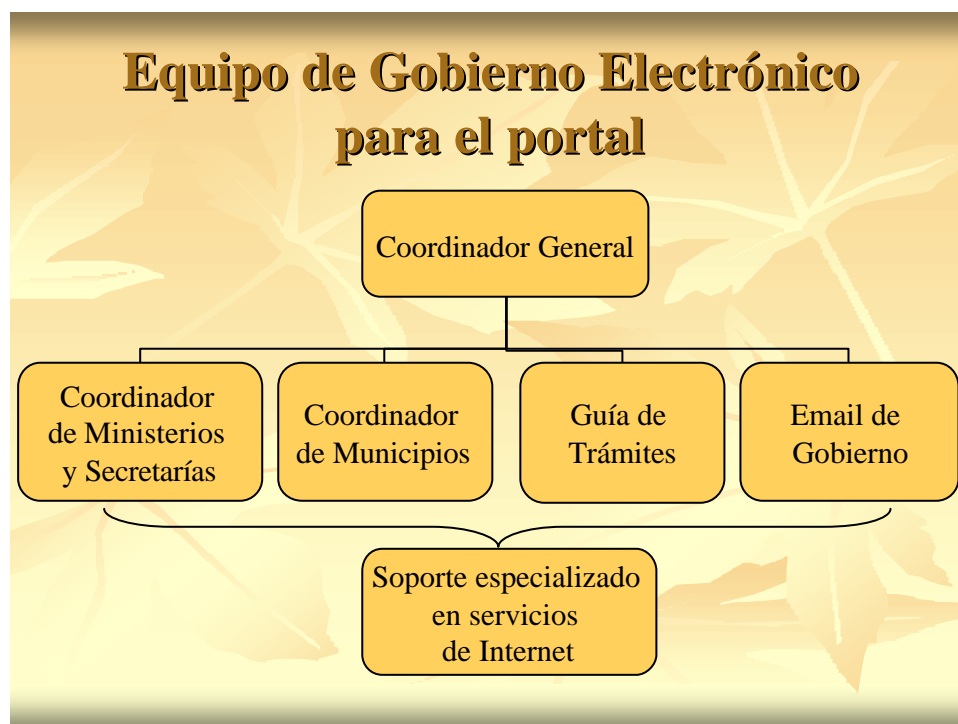
⁴ Tomado de una presentación de la Provincia en el Congreso Nacional de Administración Pública San Juan 2009.

- Sin información actualizada, con la misma información en diferentes partes del sitio y con formatos y presentaciones diferentes.
- Imposibilidad de dar soporte.

Acciones

Se diseñaron políticas tendientes a lograr la integración entre las unidades de gobierno promoviendo alianzas estratégicas.

Con la incorporación de tecnologías de última generación, se impulsó un cambio gradual en la manera de relacionarse con los ciudadanos, entre niveles de gobierno, entre poderes e inclusive entre las distintas unidades gubernamentales.



El portal está basado en la administración de contenidos cuya carga es descentralizada, esto ha permitido que cada una de las reparticiones del Estado a través de su representante actualice y publique información de su Ministerio, Secretaria de Gobierno, Municipio, Direcciones, etc.

Con una página interna personalizada para cada sección del portal se logra otorgarle la posibilidad a cada repartición, de contar con un color institucional que lo identificara del resto y a su vez crearles una página interna dentro del portal.

La tecnología utilizada es software propietario

ASP.net de Microsoft.

Programación. Lenguaje C#.

Base de datos. Microsoft SQL Server.

Sistema de Front End: que Permite al usuario interactuar con el portal para cargar, publicar y administrar sus contenidos desde la parte visible del sitio, mediante la autenticación como usuario.

Sistema Back - End o Panel: Permite al administrador modificar de forma dinámica y a través de Internet todo el sitio.

En la implantación se coordinó con representantes de los 7 Ministerios y 3 Secretarías de Gobierno

El objetivo Principal fue poner énfasis en reuniones de gobierno electrónico para seleccionar los 10 representantes, uno por cada uno de los 7 ministerios y uno por cada una de las 3 secretarías.

Lograr ubicar los perfiles adecuados para trabajar en conjunto en la determinación de las necesidades de publicación de su repartición. Poder transmitir a sus autoridades los beneficios del portal.

Un punto clave fue la organización de la capacitación para el uso del portal.

En definitiva, según concluyen los que han llevado adelante estas actividades, es que la experiencia ha sido totalmente gratificante, aunque con altibajos. En algunos casos se complicó debido a que por cada ministerio y/o secretaría se

tuvo que rotar entre varias personas hasta encontrar el un perfil que fuese adecuado para las tareas que les serían requeridas. En un comienzo se pensó que el mejor perfil sería uno de tipo “altos conocimientos informáticos” pero la experiencia demostró que el perfil adecuado estaba más orientado hacia una persona con conocimiento de las necesidades de su repartición y con un alto grado de conocimientos generales sobre el funcionamiento del estado, de su ministerio y algunas veces con el apoyo de una persona más especializada en informática.

Estas reuniones tuvieron más de una finalidad, sirvieron para el reclutamiento del personal adecuado y además fueron muy importantes en la determinación de la estructura final que tendría el nuevo portal de Gobierno de la Provincia de San Juan.

Sugerencias y Recomendaciones de los sitios seleccionados

A continuación se hace un conjunto de sugerencias que han sido tomadas del análisis de usabilidad efectuado por expertos y cuyos resultados han sido entregados en un informe parcial anterior. En esta síntesis se sugiere de manera particular, para el conjunto que fue seleccionado por el Consejo Federal de Inversiones, aquellos aspectos que fueran detectados en el análisis.

La diferencia fundamental con las sugerencias anteriores es que aquellas, han sido seleccionadas para su consideración de manera general para obtener acuerdos entre todos los portales provinciales. Mientras las que se presentan a continuación son, como ya se mencionó, particulares para un conjunto de jurisdicciones que a criterio de los profesionales que realizaron el estudio, servirán para que mejoren sensiblemente los distintos aspectos de sus páginas de inicio y de enlaces.

Parámetros Generales de Usabilidad y Accesibilidad

Aspectos Generales

Se sugiere que los sitios de las provincias incluyan una descripción económico-social de la situación de las mismas.

Se propone que los sitios en sus páginas de inicio se muestren menos cargados, más transparentes a fin de que transmitan una muy buena impresión visual.

Que las noticias de la gestión de los gobiernos provinciales se concentre en un recuadro “Noticias” y que el detalle del mismo no sea extenso y se actualice diariamente.

Que los sitios incluyan “Guía de Trámites” y su actualización permanente.

Que se mejore el funcionamiento general de los enlaces a los Ministerios y Secretarías de los portales.

Recomendar que las URL de los sitios sean bien precisas.

Se sugiere que en las páginas de inicio se indiquen precisamente los contenidos y servicios que ofrece la misma y además que los mismos no sean abundantes, como es el caso de algunos sitios provinciales.

Se sugiere que la estructura de los sitios Web se orienten claramente a los usuarios, así estos se van a poder manejar cómodamente en los mismos. En muchos de los sitios provinciales habría que re-pensar los mismos desde el punto de vista de los usuarios del sitio (Buenos ejemplos Neuquén, San Juan).

Colocar al pie de las páginas de inicio los iconos de los organismos provinciales que se quiera destacar, (IPV, Rentas, Banco, etc.)

Se recomienda mejorar la consistencia general de funcionamiento y apariencia (buen ejemplo San Juan). Que las mismas no presenten una imagen “recargada”. Mejorar los contrastes de los colores usados en los sitios, evitando las marcadas oposiciones y buscando más armonías entre los mismos. Se deberá tratar que las páginas no muestren demasiadas imágenes. Se sugiere que los sitios incluyan un recuadro de “Novedades” el cual incluya información reciente de las distintas reparticiones.

Los sitios deberán mejorar la coherencia general, ya que en algunos sitios, cuando se pasa a los enlaces con Ministerios o Secretarías da la impresión de que se está entrando a otro sitio distinto.

Los sitios deberán mostrar claramente cuando y como se actualiza el sitio, ya que en general los mismos no lo muestran.

Identificación

Sería recomendable optimizar la naturaleza del sitio Web en todas sus páginas y enlaces “directos” y darle en algunos casos más coherencia a la imagen general. Cuando se pase desde el sitio a una página del mismo que no parezca que se está pasando a otro sitio. En algunos sitios provinciales aparecen páginas de Ministerios y Secretarías que por su estilo da la impresión de que los mismos fueron elaborados con anterioridad a la confección de la página de inicio y después insertadas en la misma.

Se sugiere que los sitios de cada provincia contengan un “slogan” relacionado con los contenidos y servicios que brinda el mismo y la imagen de la provincia.

Se recomienda que las páginas de los sitios provinciales indiquen los autores responsables de las informaciones y contenidos mostrados, E-Mail de contacto, Teléfono, Direcciones, etc. Además se recomienda incluir “Buzón de Sugerencias”, “Contáctese con Nosotros”. También se debería incluir que área es la responsable de administrar el sitio.

Los sitios deberían agregar vínculos con información sobre “Normas de Privacidad”. También deberán mostrar información sobre protección de datos de los usuarios y todo lo referido a los “derechos de autor” de los contenidos incluidos en los mismos.

Redacción y Rotulación

Los sitios, en general, usan lenguajes claros y llanos. Se sugiere que los mismos ofrezcan la posibilidad de mostrar dichos sitios en otros idiomas, por lo menos en inglés y/o portugués.

Se sugiere revisar los sitios y sus enlaces a fin de verificar que los verbos que se utilicen en los mismos estén en “voz activa”. Además revisar que los párrafos sean más bien cortos (2 frases a lo sumo) y que cada párrafo exprese una idea clara.

Revisar los sitios y sus enlaces para verificar que el rotulado sea preciso.

Se recomienda mejorar el sistema de organización de los sitios a fin de que los mismos sean claros, bien definidos y orientados. Que expliquen su cobertura documental – temática – temporal y los criterios de su elección.

Navegación

Se sugiere revisar, mejorar y en algunos casos cambiar la estructura de navegación y verificar que se adecue al sistema de organización (alfabético, geográfico, cronológico, temático, orientado por tareas, al público). Que los iconos y menús con títulos y/o textos sean concisos y explicativos.

Para los sitios con estructuras jerárquicas revisar que mantengan un equilibrio general (profundidad y ancho).

Se recomienda que los sitios especifiquen los aspectos técnicos para alcanzar una correcta visualización del mismo, determinadas aplicaciones, versión de navegador y resolución de pantalla.

Se recomienda verificar que los enlaces sean fácilmente reconocibles (hipervínculos del típico color azul y subrayados para los no visitados), en cuanto a su caracterización que se indique su estado (visitados, activos, los ya visitados de color morado) Que se empleen colores distintos para los textos de los vínculos visitados y los no visitados.

Revisar los sitios a fin de evitar la redundancia de enlaces. Controlar en los menús de navegación que el número de elementos y de términos este acotado, no más de 7 elementos y no más de 3 términos, a fin no producir una sobrecarga memorística.

Se aconseja revisar los enlaces a fin de que en los mismos se indique claramente hacia adonde se dirigen y que este sumamente claro lo que el usuario encontrara dentro de cada uno de ellos. Verificar que el usuario sepa exactamente donde se encuentra en el proceso de navegación y como volver.

Se sugiere revisar a fin de verificar que los mensajes sean claros cuando hay dificultades en la conexión. Verificar que no existan enlaces rotos, páginas huérfanas.

Se recomienda que los sitios posean “Mapa del Sitio” y “Buscadores” para que los usuarios accedan directamente a los contenidos sin tener que navegar y además que ofrezcan, en algunos casos, opciones para la personalización.

Interfaces

Modo de comunicación entre los sistemas y el usuario.

Se recomienda efectuar una revisión exhaustiva a fin de verificar que las zonas mantengan la relevancia en consonancia a la jerarquía informativa de las páginas. También revisar que no haya, como se detectó en algunos sitios, sobrecarga informativa.

Revisar los sitios a fin de comprobar la existencia de una jerarquía visual entre los distintos elementos de la página, aprovechar dicho examen para analizar si se han usado líneas horizontales para las separaciones de textos, que las mismas no se interpreten como fin o cierre de dicha información, en su caso, eliminar las mismas.

Verificar en los distintos sitios la longitud de la página de inicio, las cuales deberán tener a lo sumo dos (2) pantallas, ya que de la observación efectuada a distintas páginas provinciales, surge que en muchas oportunidades su extensión lo sobrepasaba ampliamente.

Revisar las páginas de inicio de los sitios y sus enlaces a fin de verificar el equilibrio visual de la misma, evitando la sobrecarga de elementos. Situación esta, que se ve en muchas de las páginas de los sitios provinciales. Introducir en las páginas espacios “en blanco” para el descanso visual.

Comprobar en los sitios su apariencia “limpia”, “clara”. Que las distintas metáforas visuales que se usan en las mismas, sean comprensibles y reconocibles por los usuarios. Aprovechar el análisis para asegurar que las imágenes y animaciones que proporciona el sitio cumplan la característica de “añadir valor” a la misma y no lo contrario.

Se recomienda a los sitios provinciales que eviten el uso de audio cuando se ingresa a las mismas o a alguno de sus enlaces, también proponer que eviten el uso de animaciones cíclicas.

Accesibilidad

Verificar que el tamaño de las fuentes usadas en los textos de las páginas facilite la legibilidad de los mismos.

Examinar que el tipo de fuente, efectos tipográficos, anchos de líneas, alineación faciliten la lectura del sitio y sus contenidos.

Sugerir a los sitios que las páginas utilicen todo el ancho de la pantalla. También que eviten los altos contrastes en los colores que usan en las mismas.

Proponer a los sitios que eviten el uso de ventanas emergentes, como el uso de menús desplegables, ya que en muchas páginas provinciales se utilizan para que el usuario acceda a la información.

Valoración de la Arquitectura Informativa

Se refiere a que los sistemas de información, los sitios provinciales en este caso, deben disponer de modos versátiles de acceso a sus contenidos y alternativas al sistema de navegación, como motores de búsqueda.

Proceso de Consulta

Recomendar a los sitios que siempre incluyan en sus páginas de inicio “Cajas de Búsqueda” y que las mismas estén ubicadas de manera visible y en lugares destacados. Que el recuadro de búsqueda sea de color blanco y que incluya el texto “Buscar” o “Ir”. Que las cajas de búsqueda permitan incluir por lo menos 20 caracteres o más.

Sugerir a los sitios que incluyan la posibilidad de “Búsqueda Avanzada” o “por Campos”.

Ayudas al Usuario

Se refiere a la existencia de una sección de ayuda específica al usuario en la página de inicio, presencia de “Preguntas Frecuentes”.

Sugerir a los sitios que además de la sección de “Ayudas” en la página de inicio se incluya un recuadro de “Preguntas Frecuentes”.

Sugerir a los sitios que: dispongan de ejemplos en las líneas explicativas de los formularios, que incluya recomendaciones ante la posible existencia de errores o resultados no esperados, disponga de avisos cuando una búsqueda va a ser lenta o imposible, todos esto para facilitar la navegación del usuario.

Sugerir a los sitios que el diseño y la información en todas las páginas del mismo, permita de manera recurrente el objetivo de los contenidos y servicios que brinda. La mejor ayuda que se le puede brindar al usuario es la consistencia en la presentación y navegación global.

Conclusiones y recomendaciones

Respecto de la estructura de Redes provinciales

Las áreas y/o problemas sobre las que se podría asistir a las provincias estudiadas, no presentan una variación demasiado amplia. La mayor parte de ellas mantiene algún nivel de redes que interconectan distintas reparticiones y la mayor parte cuenta además con alguna interconexión entre estas.

Las redes que interconectan estas reparticiones, presentan variaciones tecnológicas que requieren estudios sobre alternativas de optimización que trascienden este trabajo y por lo tanto deberían ser encarados desde una definición política sobre la base de los estudios técnicos que realice o que ya posea cada gobierno provincial.

A continuación se sintetiza la problemática percibida en las jurisdicciones, en lo referido al conjunto de redes con las que se encuentran operando, en sus distintos tipos. Esta ha surgido de las consultas efectuadas a los organismos responsables y/o a las personas que tienen a su cargo la administración y el mantenimiento de algunas de las redes provinciales.

Los temas más recurrentes y por demás significativos son: la necesidad de mejorar y ampliar la conectividad, unificar las tecnologías que se están aplicando y en algunos casos la idea más ambiciosa es la de unificar las diferentes partes en una única red que interconecte los distintos organismos públicos con capacidades y tecnologías adecuadas. Esta última situación se menciona como la óptima, en tanto facilitaría las distintas tareas referidas a seguridad, mantenimiento, y las consecuentes reducciones de los costos operativos actuales.

Este planteo, si bien común a muchas jurisdicciones, tiene dimensiones que van desde la necesidad de conectar a todos los ministerios y secretarías del

PEP, pasando por la demanda de interconexión de edificios escolares, a la inclusión del resto de los poderes provinciales o a otros niveles de gobierno como es el caso de los municipios o comunas más alejados.

De la misma manera, como se presenta en las demandas referidas a los portales provinciales, se hace muy presente el reclamo cuando se aborda el tema de los municipios sin posibilidades de acceder a un mínimo conectividad.

Es sabido y ya ha sido abordado en diferentes trabajos teóricos que el avance de estas tecnologías, no es homogéneo ni simétrico y se da de manera muy concentrada en sus primeros avances para luego comenzar a extenderse hacia las áreas más distantes del centro o simplemente marginales por sus posibilidades económicas de acceso. Pero a medida que las ventajas de contar con este tipo de beneficios, comienza a vislumbrarse como posible, se van incrementando las demandas.

Otro tema que se manifiesta con frecuencia es el referido a la necesidad de incrementar la seguridad de las redes con las que se está operando. En varias jurisdicciones se lo percibe como prioritario ya que o bien no poseen una red propia que les permita enviar y recibir información sin recurrir a prestadores privados o bien deben moverse directamente sobre Internet con todas las amenazas que esto implica.

Esta situación suele considerarse con bastante atención dado que la información que circula en muchos casos es de alta sensibilidad, como la referida a la información sobre recaudación o vinculada directamente a información sensible que maneja el Estado sobre los ciudadanos.

Los responsables de las áreas vinculadas al funcionamiento de las redes ven como un tema complejo a la posibilidad de cubrir sus necesidades de Recursos Humanos. Las áreas de manejo de tecnología son en general las que mantienen el mayor índice de rotación en las organizaciones. Por lo tanto la capacitación del personal como su reemplazo es también un tema prioritario.

Si bien como se mencionó, existe una demanda bastante común entre este grupo de provincias de aumentar la conectividad, tanto de organismos de gobierno, de las escuelas, de municipios, etc. En algunas jurisdicciones por el contrario lejos de solicitar mayor conectividad, se solicitan acciones que tiendan a aprovechar la capacidad ociosa de la red que se encuentra instalada, como es el caso de la Provincia de Corrientes, en la que los responsables de la red de gobierno manifiestan que se sub utiliza su capacidad en tanto ancho de banda como en la posibilidad de brindar servicios.

En la mayor parte de estos puntos el CFI podría oficiar de coordinador entre distintas jurisdicciones y hacia dentro de las mismas con el objeto de sugerir acciones que en algunos casos puedan, con costos razonables, desembocar en un mejor aprovechamiento de las capacidades instaladas.

Por otro lado, en algunas jurisdicciones se han recibido tanto ofertas como demandas referidas a la posibilidad de aplicar los conocimientos y las experiencias que ya han sido aplicadas en otras provincias.

Finalmente atendiendo a la posibilidad de conectar las provincias que poseen redes de fibra optica y el CFI, se considera como un paso muy importante pero necesariamente se debe percibir desde la provincia la necesidad de contar con una red segura y con capacidad para la utilización de los servicios.

Por lo tanto se deberían impulsar acciones tendientes a incrementar la utilización de las capacidades ya instaladas en las provincias para recién entonces pasar a efectuar una propuesta de interconexión entre jurisdicciones utilizando al CFI como nodo central.

Portal Federal Digital

Como se menciona en el apartado correspondiente, el Consejo Federal de Inversiones en cumplimiento de sus objetivos es un gran generador de contenidos. La potencia de estos contenidos está vinculada de manera directa

a la posibilidad de permitir y facilitar que accedan aquellos para los cuales han sido generados.

En tal sentido, se propone la construcción de un portal que oficie de gran puerta de ingreso a los sitios de los gobiernos provinciales, e incluso en una visión aún más amplia, se constituya en el portal de ingreso a las regiones y las provincias como un todo y no restringida sólo a sus autoridades de gobierno. Este desafío implica el poder acceder a las distintas comunidades que habitan las regiones y que en muchos casos, sus vínculos étnicos, culturales y sociales trascienden los límites políticos formales.

Es decir construir un portal de integración, no solo de los gobiernos, menos aún limitado a los Poderes Ejecutivos Provinciales, sino de las provincias y regiones argentinas como tales, con sus comunidades, culturas y personas representadas en un Portal Federal

En cuanto a la pregunta sobre ¿que brindar en ese portal?, se propone contar con contenidos propios y accesos a contenidos ajenos. De esta manera se plantea en el documento una serie de propuestas sobre distintas posibilidades, un conjunto de ideas disparadoras de las potencialidades que tendría un sitio de estas características. Como el hecho de difundir acciones colaborativas de intercambio de experiencias, no solo de manera horizontal, entre poderes provinciales, sino también de manera que pueda participar el conjunto de organismos, poderes y niveles de gobierno.

El desarrollo y aporte de contenidos profesionales que impulsen al desarrollo armónico de las provincias argentinas.

Que pueda ser el punto de referencia de la presencia de los gobiernos provinciales y municipales en la web. La idea de este portal consiste en su necesaria función de vínculo, pero cargado de un fuerte valor agregado. Es decir que no opere como un simple repositorio de contenidos propios y ajenos sino el lugar en el que se presten servicios que valoricen los contenidos, que agreguen a sus funcionalidades.

Finalmente si bien cabe decidir cual o cuales serán los usuarios a los que estarán dirigidos los contenidos de este portal, se sugiere que no esté limitado, sino segmentado en las posibilidades de acceso. Por lo tanto se propone que sea abierto en contenidos y restrictivo en accesos. Se propone que como usuarios se dirija a los funcionarios de los gobiernos provinciales y municipales y de manera derivada hacia los ciudadanos de esos gobiernos o ciudadanos de otras partes del mundo.

Respecto a los portales provinciales

La situación de los sitios web de los poderes ejecutivos provinciales ha sido ampliamente descrita en el trabajo y se ha podido percibir la magnitud de la heterogeneidad que los caracteriza, tanto entre las jurisdicciones como hacia dentro de los propios poderes ejecutivos. Todo esto sin sumar las diferencias con otros niveles de gobierno de otras o de la misma jurisdicción.

Las diferencias son tan variadas, que se ha llegado a encontrar incluso dentro de un mismo poder de gobierno niveles tecnológicos muy dispares, incluso la ausencia total de presencia de algunos organismos en la Web. Iconografías diferentes que pretenden hacer referencia al mismo poder de gobierno, niveles de centralización diferentes, incluso entre organismos del mismo poder, etc.

Por esta razón, se sugiere que, atento al interés demostrado por su incorporación al Portal Digital Federal, se impulse la discusión y establecimiento de consensos que puedan plasmarse en pautas de desarrollo de los portales provinciales.

En tal sentido se propone utilizar como punto de partida a las recomendaciones que se brindan en el informe, que sean discutidas y ampliadas con el aporte del conjunto de especialistas provinciales. Se recomienda por tanto y de manera enfática el trabajo conjunto con las jurisdicciones interesadas en la elaboración de pautas de desarrollo de sitios Web. Los objetivos de alcanzar estos

acuerdos, han sido desarrollados en el trabajo y sus resultados son aplicables tanto a los sitios de distintos poderes como a los de distintos niveles de gobierno.

Se sugiere identificar en el conjunto de provincias, aquellas que manifiesten una voluntad de avance hacia la incorporación de estas nuevas tecnologías.

Establecer las pautas básicas para desarrollar transferencias horizontales tanto en lo referido al desarrollo del portal provincial y las páginas de los organismos como en lo atinente al desarrollo de redes de comunicaciones.

Se recomienda el trabajo conjunto con los distintos especialistas del CFI en la adaptación de los contenidos propios con el objeto de disponerlos a través de estas herramientas al alcance de los funcionarios provinciales.

Se propone trasladar esta disposición desde los funcionarios provinciales vinculados a los sectores productivos hacia los propios productores, con el objeto de fortalecer los vínculos con los distintos sectores. Que puedan contar con herramientas y soluciones, en el portal provincial si fuesen sólo locales o en el Portal Federal si fuesen regionales o generales.

Asimismo proponer el trabajo conjunto entre distintos organismos, sectores, niveles de gobierno, etc. con la coordinación del CFI, para la construcción de los contenidos y la disposición de las herramientas que resuelvan las necesidades que sean planteadas.

Como se menciona en el trabajo, bs sitios poseen contenidos y la manera en que se accede o se disponen influye en su importancia o en la posibilidad comunicarlos. Así, la forma en que van apareciendo los elementos de comunicación (imágenes, palabras, videos, etc.) transmite la importancia que la persona o las personas que deciden su ubicación le han otorgado.

Es decir que, como se menciona en el trabajo, hay una escala jerárquica implícita en la disposición de la información en un sitio.

Esta posibilidad de variar las relevancias, es de por si, una muy buena razón para que la incorporación de los contenidos quede en manos de quienes los producen.

Una recomendación fundamental es que cada organismo de gobierno tenga la posibilidad de tomar posesión de su sitio e imprimirle su propia escala jerárquica a los contenidos y/o servicios que brindan. Esto solo es posible mediante la apropiación de las tecnologías que lo permiten.

Por ello, sería recomendable que el Consejo acompañe a los gobiernos provinciales en esta apropiación tecnológica, mediante asistencias que pueden ser directas o articulando transferencias horizontales con las provincias que ya cuentan con estas tecnologías y formas de organización.