

# INTRANET FUNDAMENTOS PARA SU DESARROLLO

## Tabla de contenido

Objetivo.....	3
Introducción .....	4
¿Qué es intranet?.....	5
Elementos recurrentes del intranet .....	6
Cierre .....	9
Referencias.....	10

## **Objetivo**

Definir las principales características y usos de una intranet.

## Introducción

El internet se ha convertido en un medio de uso cotidiano para una gran cantidad de personas. Como hemos visto, hoy el número de usuarios en el mundo que tienen esta red es bastante alto, por lo que la gran mayoría de las organizaciones desarrollan estrategias de comunicaciones externas aprovechando esta penetración, ya sea mediante un sitio web, los medios sociales, el correo electrónico o una mezcla de todas estas u otras opciones.

El manejo de las comunicaciones internas de una organización se puede apoyar también en el uso de internet. Sin embargo, para ello las organizaciones requieren mantener distintos niveles de seguridad y confidencialidad para la información que circula por ahí.

De esta manera, ya desde los años 90 surgen las intranets como espacios que, utilizando de manera privada la tecnología de la red internet, brindan acceso únicamente al público interno de una organización. La idea es que, mediante el uso de contraseñas o validaciones de seguridad, solo puedan ingresar a este espacio aquellas personas que forman parte de la empresa.

## ¿Qué es intranet?

El desarrollo de las intranets ha tenido una evolución similar al de la web en general. En una primera etapa estos sitios fueron espacios para la publicación de contenido o información estática vía web para los empleados. Dicho contenido era manejado únicamente por un grupo pequeño de personas autorizadas, usualmente de los departamentos de recursos humanos o de comunicaciones internas.

Con el paso del tiempo, la web 2.0 trajo consigo la posibilidad de que los usuarios pasarán a ser también generadores de contenido. Este fenómeno se vio reflejado en las intranets. De esta manera, lo que inició siendo una cartelera virtual con anuncios de la empresa, poco a poco fue mutando hasta convertirse en repositorios de contenido colectivo, creado por todos los miembros de la organización.

Esto marcó profundamente la manera de trabajar en las organizaciones y las intranets se han convertido en una parte importante de la transformación digital de cualquier compañía o institución. Hoy en día las intranets corporativas suelen ofrecer un compendio virtual de herramientas para la comunicación, pero también para el trabajo. Entre otras, podemos mencionar las agendas compartidas, los cronogramas de trabajo, los gestores de presupuestos o de proyectos, los sistemas de chat para la comunicación interpersonal o colectiva en la organización, así como los repositorios con todos los documentos de trabajo, entre muchas otras herramientas, además de aquellas que se crean para satisfacer las necesidades específicas de la organización, tales como el control de inventario para una tienda o la carga de notas de los profesores en una universidad o, siguiendo ese mismo ejemplo, la inscripción de los estudiantes.

Es más, el aula virtual en la que estás siguiendo esta asignatura es otro ejemplo de lo que es una intranet. Aquí tienes la posibilidad de comunicarte con tus compañeros o tu profesor de forma colectiva en un foro, o de escribirles de manera individual mediante un mensaje directo; puedes seguir los contenidos de tu asignatura mediante recursos de aprendizaje como este video, una lectura o una infografía y puedes hacer directamente tus evaluaciones. Por otra parte, nosotros, tus profesores, además de manejar la comunicación con nuestros estudiantes, podemos evaluarlos, ponerles asignaciones o llevar la gestión de sus calificaciones.

Un elemento muy importante para el funcionamiento adecuado de una intranet es el manejo de los niveles de seguridad. Siguiendo con el ejemplo de la universidad, solo los profesores tenemos acceso de escritura al espacio donde colocamos las calificaciones de los estudiantes. Ustedes, por su parte, solo tienen acceso de lectura a dicho espacio y únicamente pueden ver sus notas y no las de sus compañeros. De esta misma manera, en las organizaciones se crean equipos que pueden trabajar con datos privados a los que solo los miembros de dichos equipos tienen acceso y hay documentos o datos que son de interés para todos los miembros de la organización, por lo que son visibles para el colectivo del personal.

En algunos casos, las organizaciones requieren mantener espacios de comunicación privada con públicos externos. Ejemplos de esto pueden ser proveedores, aspirantes a empleos o ciertos tipos de clientes que manejan información sensible, personal o privada. Para estos tipos de audiencias se ha vuelto común que las organizaciones desarrollen sitios web específicos, que suelen contar con niveles de seguridad y validación de acceso. No obstante, al tratarse de públicos externos (que no forman parte de la organización) no podemos hablar de intranets. El concepto que se suele usar en estos casos es el de extranet.

## Elementos recurrentes del intranet

### ¿Cómo empezar?

Es necesario determinar cuáles son los objetivos que la empresa quiere cumplir y cómo estos pueden resolverse a través de la intranet. Igualmente, es fundamental conocer las necesidades de los empleados para trabajar con posibles soluciones en este tipo de herramientas. Los pasos siguientes para su elaboración deben ser:

- Definir la identidad: la intranet es un espacio de trabajo que debe relacionarse directamente con la personalidad de la empresa y sus empleados. Puede tener un nombre propio que sea reconocible por todos (*Módulo 7, iCloud, etc.*). Debe seguir un esquema organizacional y gráfico, cónsono con el esquema del espacio tradicional.

- Escoger la plataforma: esta debe ser de fácil acceso y debe permitir una amplia variedad de diseños. El tamaño y la complejidad de una intranet será un reflejo del tamaño y la complejidad de la organización. En algunos casos, se podrá usar un manejador de contenidos de uso libre, como *Joomla*, *Drupal* o *WordPress*; en otros casos se recurrirá a la compra de licencias de algunos programas o sitios, como *SharePoint*, *Teams*, *Workplace*, *Asana* o *Monday*; y, en otros casos, se desarrollarán *softwares* hechos a la medida por programadores y diseñadores web.

### Consideraciones al decidir la mejor opción:

- Tamaño de la compañía.
- Tipo de organización (nivel de seguridad requerida).
- Necesidades de la organización.
- Disponibilidad de recursos económicos y humanos.
- Capacidad de la plataforma para aceptar contenido multimedia.
- *Responsiveness* (adaptabilidad a distintos dispositivos).

### Elementos recurrentes en la intranet:

- Home o sitio de noticias.
- Nosotros (descripción, objetivos, valores, identidad corporativa). En esta sección también pueden agregarse los grupos de trabajo con los contactos correspondientes.
- Herramientas: aquí pueden agregarse los enlaces a las herramientas que usa la empresa para trabajar, biblioteca de documentos o repositorios (con reglamentos, procesos, planillas, formatos, etc.).
- Eventos.
- Contacto (extensiones, correos de interés, ubicaciones, etc.).
- *Blogs*.
- Buscador.

### Elementos de valor:

- Calendario o tableros de trabajo.
- Chats.
- Autogestión (solicitud de insumos o incidencias).
- Galería.
- Formación en línea: es ideal para que los empleados cuenten con recursos de formación sobre los procesos específicos de la organización (desde cómo usar las diversas herramientas hasta cómo organizar el inventario o etiquetar mercancía, entre otros).
- RSE: puede ser una sección para mostrar los programas sociales de la empresa y ser plataforma para voluntarios.
- Otros valores agregados.

### Algunos elementos clave:

Para el desarrollo de una intranet se deben tomar en cuenta los mismos elementos de diseño de contenido, identidad e interactividad que se deben seguir a la hora de hacer un sitio web corporativo. La única diferencia es que en uno el acceso será restringido y en el otro no.

- Mantén la accesibilidad y la usabilidad (toma en cuenta las heurísticas de Nielsen que veremos en la unidad 4).
- Mantén un diseño simple (en la simpleza está el gusto).
- Sigue una navegación intuitiva (los usuarios deben poder conseguir el material sin necesidad de consultar).
- Responde las necesidades de los usuarios.



## Cierre

En conclusión, una intranet es un sistema basado en la tecnología de internet que aprovecha la web y otros recursos digitales de manera privada para los públicos internos de una organización y que puede tener diversos niveles de seguridad y de acceso, facilitando el flujo adecuado de la comunicación interna, tanto corporativa como para la gestión del trabajo.

En algunos casos, las organizaciones pueden desarrollar una extranet que, bajo esos mismos principios de seguridad, facilite la comunicación con públicos externos que requieran contacto permanente con la organización, tales como proveedores o futuros empleados.

¿Crees que ya puedes reconocer una intranet cuando interactúas con ella?  
Háznos saber cómo te va.

## Referencias

### Bibliografía sugerida

Burg, N. (2013). *How Technology Has Changed Workplace Communication*. Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/unify/2013/12/10/how-technology-has-changed-workplace-communication/?sh=5071e924670b>

Merriam-Webster (s.f.). *Definition of intranet*. Recuperado de <https://www.merriam-webster.com/dictionary/intranet>

Pernice, K. y Caya, P. (2021). *10 Best Intranets of 2021: What Makes Them Great*. Nielsen Norman Group. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/intranet-design/>