

Plan de Mantenimiento del Sitio Web



Resumen

En este capítulo se abordan los temas referidos a la mantención de un Sitio Web en forma posterior a su lanzamiento y se entregan recomendaciones sobre los pasos que se deben dar para asegurarse de su operación adecuada.



Capítulo V

Plan de Mantenimiento del Sitio Web

Tabla de Contenidos

Plan de Mantenimiento del Sitio	97
Tareas del Equipo Editorial	97
Dirección Editorial	98
Equipo Editorial	98
Difusión y Promoción del Sitio Web	99
Subcontratación de Recursos	99
Metodología de Implantación de Mejoras	99
Mantenimiento de Contenidos	100
Frecuencia de Actualización	100
Metodología de Mantenimiento	101
Contenidos Multimediales	102
Contenidos Gráficos	103
Mantenimiento de Funcionalidades	104
Mantenimiento Preventiva	104
Mantenimiento Correctiva	105
Los Usuarios Durante la Mantenimiento	105
Monitoreo de Actividades	105
Estadísticas de Tráfico	106
Hábitos de Uso	107
Webmining	107

Plan de Mantención del Sitio Web

Plan de mantención del sitio

Una de las características más importantes de la función de un Sitio Web es que uno de sus roles principales es el de constituirse en un vehículo de información y comunicación entre la institución y la comunidad a la que está dirigido.

En este sentido, se debe tener claro que crear el Sitio Web no es un objetivo en sí mismo, sino que es el primer paso para contar con una herramienta que se utilizará para difundir información de acuerdo a las necesidades y políticas comunicacionales que tenga la institución que lo genera.

Entender esto desde el principio del proyecto permitirá dotarlo de sólidas bases; por el contrario, no hacerlo significará caer en un círculo vicioso sin resultados efectivos.

Dada la definición anterior, la mantención del Sitio Web no es una tarea que deba descansar en forma directa en el Departamento de Informática de la institución (o su equivalente), ya que eso significaría que se le da una visión exclusivamente técnica, o que sólo deba estar en manos del departamento de Comunicaciones (o su similar), porque en ese caso no tendría una visión de incorporarle las mejoras técnicas que correspondan de acuerdo al adelanto de la tecnología.

Una recomendación es la creación de un «equipo editorial», en el que intervengan todos aquellos departamentos que tengan áreas que puedan aportarle dinamismo a su entrega informativa. La conformación de dicho equipo editorial, que puede tomar múltiples nombres desde «Comisión Web» hasta «Comité Editorial», es una tarea que debe ser abordada mientras el Sitio Web se está desarrollando, de tal manera que se integre desde muy temprano al proyecto.

En este sentido, es interesante revisar la experiencia de algunos servicios que entienden la creación y funcionamiento de su Sitio Web, como la apertura de una nueva oficina de atención de público, aunque en este caso sea virtual. Para hacerla funcionar adecuadamente, se ponen como meta que todas las unidades que conforman la institución ofrezcan lo que se requiera y colaboren en su éxito.

> Tareas del Equipo Editorial

Para que el Equipo Editorial entregue los mejores resultados posibles, se deben cubrir dos áreas de trabajo, que son descritas a continuación:

Dirección Editorial

El Sitio Web debe contar con una línea editorial concreta que determine cuáles y cómo se harán los esfuerzos informativos y de generación de nuevas funcionalidades del sitio. Por ello, esta línea deberá ser implementada por funcionarios que puedan interpretar adecuadamente los desafíos de la institución y los puedan transformar en elementos concretos, con el fin de mostrarlos a través de la aplicación correspondiente en Internet.

Para ello se requiere que en el equipo de Dirección Editorial estén representados quienes manejan las líneas de trabajo de la institución (dirección programática y estratégica); quienes trabajan en la forma de darla a conocer al público (Comunicaciones) y quienes se preocupan de que esa información llegue efectivamente al público mediante un medio electrónico (Informática).

La idea es que cada uno de ellos integre ideas y visiones diferentes al proyecto desde sus diferentes perspectivas.

Equipo Editorial

Para la generación de los contenidos, es importante contar con los profesionales que tengan experiencia en el desarrollo de sitios web, para que sean un aporte a la tarea que se esté realizando. Esto se debe a que se trata de un área que tiene conocimientos muy específicos, relacionados con los elementos técnicos de la creación de los sitios web. De acuerdo a las características de la institución, siempre habrá que comenzar la búsqueda internamente, con el fin de aprovechar el conocimiento que los funcionarios ya tienen de la institución en la que trabajan.

A continuación se detalla el perfil de las tareas a desarrollar y de los profesionales que deben intervenir en cada una de las áreas concretas en las que se genera algún tipo de actividad, durante la operación de un Sitio Web:

Contenidos: para la generación de contenidos escritos, la recomendación es contar con periodistas, comunicadores sociales o publicistas, que utilicen sus habilidades y experiencia en la búsqueda, selección, redacción y edición de contenidos.

Diseño: para la creación de contenidos de gráfica, audio, video y flash, la recomendación es buscar diseñadores gráficos con experiencia en web, debido a que se requiere de conocimientos específicos que son muy diferentes a otras áreas del diseño, como la impresión.

Programación: para la creación y mantención del software de un Sitio Web, la recomendación es contar con programadores que puedan ir aportando nuevas y mejores funcionalidades a los sistemas interactivos que se ofrecen a los usuarios. Para ello, se debe buscar técnicos que tengan experiencia en los lenguajes en que ha sido desarrollado el Sitio Web, con el fin de optimizar los resultados que se pueden obtener de su trabajo.

Difusión y Promoción del Sitio Web

Otra área a tener en cuenta durante la mantención del sitio, tiene que ver con el apoyo desde el marketing a las actividades que se realicen, con el fin de atender tres áreas importantes.

Promoción externa del sitio: se hace a través de la generación de enlaces desde otros sitios hacia el nuestro o del nuestro hacia terceros; eso ayudará a que el sitio tenga un buen posicionamiento en buscadores de Internet, por ejemplo.

Promoción interna del sitio : se hace para destacar contenidos internos y promocionarlos mediante anuncios gráficos (banners) dentro del propio sitio y así apoyar la visita de los usuarios a los contenidos que se vayan generando.

Actividades de webmining: corresponde al estudio del log del servidor cuyos datos muestran qué han estado visitando los usuarios; a través de éste es posible entender y conocer mejor a los usuarios y a partir de ello, generar contenidos que respondan de manera más adecuada a sus necesidades.

Subcontratación de Recursos

Debido a que el tipo de servicios señalados previamente tienen características muy específicas, se puede considerar la subcontratación de profesionales dedicados a ellos.

Para validar su participación, es adecuado tener en cuenta que las actividades relacionadas con el web siempre estarán requiriendo de profesionales muy actualizados y, por ello, es bueno salir al mercado a buscar a quienes puedan apoyar al servicio con nuevas ideas, métodos y formas de trabajo que se emplean en las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Sin embargo, cuando estas tareas se integren a los procesos habituales de la institución, será adecuado que los propios funcionarios, vía capacitación, desarrollen tales actividades.

Metodología de Implantación de Mejoras

Para que un proyecto Web funcione adecuadamente, se debe considerar el tipo de contenidos que se estarán ingresando en sus páginas, cuando éste se encuentre en pleno funcionamiento.

Para ello, se recomienda indicar cuáles son las áreas que deben ser atendidas, con el fin de que se evalúe la forma de resolver las necesidades que se van a plantear en cada una de ellas, a medida que el sitio vaya creciendo.

También, es importante considerar la plataforma tecnológica a utilizar para los contenidos y funcionalidades que se incluirán el Sitio Web y, con ello, determinar las necesidades que se abrirán en esta área.

Aquellas en que se requerirá una atención permanente, son las siguientes:

- Mantención de Contenidos
- Mantención de Funcionalidades

> Mantención de Contenidos

Respecto de la mantención de contenidos, lo primero que se debe asumir al iniciar el trabajo de mantener un Sitio Web, es que el contenido puede adoptar muchas formas y debido a las características de la plataforma web de Internet, es posible utilizar diferentes formatos del mismo.

Por ello, se trata de un trabajo que tiene elementos bien conocidos como la generación de nuevos contenidos y otros más tecnológicos y específicos, como son los de adecuar esos contenidos a ciertos formatos, con el fin de cumplir con los estándares de transmisión de datos por Internet.

De allí que en este capítulo de la Guía se entregue sobre ambas áreas, con el fin de que los encargados de un Sitio Web vean el rango completo de responsabilidades a las que deben enfrentarse.

Frecuencia de Actualización

Un tema que suele ser dejado de lado pero que es central, es la frecuencia con la que se actualizarán los contenidos de un Sitio Web.

El primer elemento que se debe tener en cuenta, es que por tratarse de una herramienta de comunicación, el Sitio Web requiere de una actualización permanente, con el fin de dar cuenta a sus usuarios de que siempre hay información de interés en el sitio, gracias a lo cual gana en credibilidad.

La frecuencia de actualización más adecuada consiste en ingresar al menos un par de contenidos semanales en el sitio (si no es posible hacerlo con una frecuencia mayor), destacándolos en la portada con su correspondiente fecha, a fin de que los usuarios puedan distinguirlos de los contenidos más permanentes o anteriores.

Adicionalmente, es importante considerar que el sitio debe ser una herramienta comunicativa de la institución a la que pertenece y por ello, debe seguir sus orientaciones estratégicas y programáticas. Por lo anterior, a través del Sitio Web se debe ir incorporando todo aquello que esté en sintonía con lo que el servicio esté realizando. En este sentido, buenas prácticas en contenidos se refieren a conseguir que el sitio incorpore información adecuada que permita a los usuarios conocer de la actividad de la institución.

Dadas estas características, los temas de mantención de contenidos normalmente deberían recaer sobre el área de Comunicaciones (o similar) de la institución, o del contratista que dé ese servicio para dicha área.

Metodología de Mantención

Respecto de la metodología para hacer la adecuada mantención de los contenidos, a continuación se entregará información detallada por cada una de éstos.

Contenidos Escritos

Se refiere a todos los documentos escritos a través de los cuales se puede entregar información al público interesado en la institución. Los contenidos que se consideran en este aspecto pueden ser los que se ingresan en una página web o los que se incluyen en diferentes tipos de documentos. Dentro de estos contenidos destacan por su importancia, aunque no son excluyentes de otros, los siguientes:

Noticias: permiten dar a conocer las novedades o cualquier evento que sea de interés público o que afecte a los usuarios, explicando sus efectos y alcances en forma más detallada de lo que podrían hacer los medios de comunicación. Por ejemplo, si en los medios se publica el llamado a un concurso determinado, en el Sitio Web se entrega esa información, más las bases y formularios de participación.

Documentos: permiten incluir información en diferentes formatos sin restricciones de tamaño, respecto de lo que podría hacerse a través de otros medios, como los impresos y audiovisuales. Adicionalmente, generan la ventaja de que por no incurrir en gastos de impresión, su difusión a través del Sitio Web genera importantes ahorros. Respecto de estos documentos, los formatos más usados y recomendados son los siguientes:

- **PDF (Portable Document Format):** se trata de un tipo de documento electrónico que se genera con el software Adobe Acrobat de la empresa Adobe, que permite crear documentos con un diseño que se imprime de la misma manera sin importar cuál sea la impresora que se utilice. Este tipo de archivos permite realizar búsquedas en su contenido; bloquearlo para que no pueda ser modificado y colocar marcadores internos, para facilitar el acceso desde cualquier parte del documento. El usuario requiere tener un software lector de este tipo de documentos, que se obtiene gratis desde el Sitio Web de la empresa Adobe: (<http://www.latinamerica.adobe.com/products/acrobat/adobepdf.html>).

- **RTF (Rich Text Format):** corresponde a un tipo de archivo que es reconocido por cualquier procesador de texto, por lo que su incorporación en un Sitio Web permitirá que cualquier usuario que disponga de un software de escritorio no licenciado (incluyendo WordPad que viene con el sistema operativo Windows), podrá abrir y leer el documento. La importancia de éste es que todo el formato que pueda tener un documento (negritas, cursivas, imágenes, columnas, etc.), es respetado y se despliega en el programa que lo abra, tal como fue generado. El contenido puede ser igualmente bloqueado para que no pueda ser alterado, aunque esta funcionalidad sólo opera cuando se abre desde el mismo programa en el cual fue cerrado el acceso a modificar el archivo.

Al publicar la información en el Sitio Web de ambos tipos de documento, se debe señalar visiblemente su peso y el formato respectivo.

Contenidos Multimediales

Se refiere a la capacidad que tiene la plataforma web para incorporar contenidos audiovisuales, entre los cuales se incluyen servicios de streaming (que entregan el contenido a medida que el archivo es enviado desde el servidor al cliente) y aplicaciones basadas en la tecnología Flash de Macromedia.

Dentro de estos contenidos destacan por su diferencia en términos de proceso, los siguientes:

Audio: corresponde a cualquier contenido audible que pueda ser incorporado al Sitio Web. Para ello debe ser digitalizado y luego preparado en formato de alta compresión, del tipo MP3, Real Audio o Windows Media, gracias a los cuales es posible que se pueda reducir su peso y que los usuarios puedan descargarlos rápidamente del Sitio Web. Es importante considerar que, cada vez que se incorpore un contenido de este tipo, se debe indicar claramente el peso, el formato y el software utilizado para verlo; si éste es de libre disponibilidad, se debe publicar un enlace para que el usuario lo pueda bajar a su computador. Por lo mismo, evite poner archivos de audio de fondo y siempre permita que los usuarios decidan comenzar a escuchar el sonido que se ofrezca.

Video: corresponde a cualquier contenido audiovisual que pueda ser incorporado al Sitio Web. Para ello debe ser digitalizado y luego preparado en formato de alta compresión, del tipo AVI, MPG, Real Video o Windows Media. Es importante considerar que la generación de video siempre implicará la creación de archivos de alto peso (medido en Kilobytes), y que éste aumentará mientras más grande sea el tamaño de la imagen a mostrar. Es importante considerar que cada vez que se incorpore un contenido de este tipo, se debe indicar claramente el peso, el formato y el software utilizado para verlo; si éste es de libre disponibilidad, se debe publicar un enlace para que el usuario lo pueda bajar a su computador. Recuerde que este tipo de contenidos sólo debe usarse cuando sea necesario y que la calidad del mismo nunca satisfará a las expectativas de los usuarios.

Flash : corresponde a cualquier contenido desarrollado usando esta tecnología de Macromedia (<http://www.macromedia.com/es/software/flash/>) que se caracteriza por aumentar las capacidades de interacción con elementos gráficos y audiovisuales. Para utilizar esta tecnología se utiliza el software Flash de Macromedia, el cual genera objetos con la extensión SWF. Tal como en el caso de los elementos anteriores, se debe cuidar el peso de los archivos creados con esta tecnología y, cada vez que se incorpore un contenido de este tipo, se debe indicar claramente un enlace para que el usuario pueda bajar el software Flash Player usado para visualizar este tipo de contenidos. Cuando se use esta tecnología, siempre se debe ofrecer una forma alternativa de acceder al mismo contenido.

Contenidos Gráficos

Se refiere a todos los elementos visuales que se pueden incorporar a un Sitio Web, tales como dibujos e imágenes, que permiten complementar la información que se desea incluir en el Sitio Web.

Dentro de estos contenidos se deben destacar tres características que los hacen especiales al momento de procesarlos y que son las siguientes:

Formato: se refiere al tipo de archivo que se generará con la imagen en la que se esté trabajando. Normalmente se utiliza el formato GIF (Graphic Interchange Format) para cualquier imagen pequeña como un icono o una imagen que tenga colores planos; para fotografías e imágenes de mayor tamaño y cantidad de colores, debe preferirse el formato JPG o JPEG (Joint Picture Expert Joint). Cualquier otro formato posible de utilizar deberá evitarse, ya que sólo se puede ver en determinadas plataformas (por ejemplo, PNG).

Peso: una de las precauciones centrales que se debe tener en cuenta al momento de generar imágenes para un Sitio Web, es que se debe mantener un límite en el peso de los archivos para no afectar el desempeño de las páginas. Mientras más pesadas sean éstas, más tiempo deberá esperar el usuario para que se muestre en su computador. Por ello, se debe buscar que las imágenes de fotos, por ejemplo, no excedan los 15 Kb de peso y que una página con todos sus elementos no pese más allá de 100 Kb. Es importante considerar que un usuario con un módem de 56 Kbps recibe, en condiciones ideales, 7 Kilobytes por segundo. Por ello, una página que tenga ese límite de peso llegará en alrededor de 15 segundos hasta el computador del usuario, lo cual es un tiempo muy largo si se compara con lo que normalmente está dispuesto a esperar.

Tamaño: junto con el peso, el tamaño es la segunda de las precauciones principales que se debe tener en cuenta para las imágenes de un Sitio Web. Lo normal es que una foto para web sea generada en 72 dpi (dots per inch o puntos por pulgada) y que sus dimensiones sean medidas en pixeles. Las más usadas serán inferiores a 250 pixeles en el ancho o alto, ya que de lo contrario se estará llegando a imágenes de mucho peso. Si se desea poner una imagen de mayor tamaño, se debe indicar su tamaño y peso (idealmente en el texto alternativo de la imagen) para que el usuario sepa que deberá esperar un tiempo a que la imagen baje a su computador, antes de acceder a ella.

> **Mantenición de Funcionalidades**

Junto con la mantención de contenidos indicados en el punto anterior, es importante considerar que la plataforma sobre la que se estará publicando la información, será una de carácter tecnológico, por lo que será necesario que se preste atención a la mantención computacional de los servidores que permitirán visualizar el sitio, y de los programas utilizados para ese efecto.

En este sentido, podemos diferenciar dos tipos de mantenciones:

Mantenición Preventiva

Se refiere a todas las actividades que permitirán que los computadores (servidores) y la red a través de la cual se accede al Sitio Web, funcionen de manera adecuada. Para ello será importante tomar los resguardos de seguridad y de acceso que impidan el ingreso de extraños a la plataforma de trabajo. Esto tendrá mayor importancia en la medida de que se utilice alguna herramienta de administración distribuida de contenidos.

Otros resguardos que serán normalmente importantes de tomar, será el cuidado de los «logs» del servidor web, cuyo análisis mediante software especializado (ver parte final de este Capítulo 5 y el Capítulo 4), permitirá conocer de manera muy concreta cuáles son las áreas más visitadas por los usuarios del Sitio Web.

Mientras más visitas reciba un Sitio Web, mayor tamaño tendrán los «logs»; de no ser respaldados y borrados de su espacio habitual en el servidor, estos archivos pueden terminar afectando el correcto desempeño del equipamiento usado para mostrar el Sitio Web.

En resumen, la mantención preventiva es un trabajo que radica en el departamento de Informática (o similar) y se refiere a que el computador que tenga el Sitio Web o el contratista que dé ese servicio (Hosting), lo haga de manera adecuada y eficiente en coordinación con la contraparte técnica (área de Informática de la institución).

MantenCIÓN Correctiva

Se refiere a todas las actividades tendientes a mejorar un Sitio Web, a partir de la corrección de errores o de la decisión de incorporar nuevas funcionalidades, independiente de si se cuenta o no con externalización de servicios.

En este aspecto pueden darse dos áreas de acción que son las siguientes:

Correcciones en Garantía: se refiere a todos los cambios que se pueden hacer en la programación del software de una aplicación o Sitio Web, en el período inmediatamente posterior a su desarrollo, instalación y entrega final. Normalmente estas adiciones son sin costo para la institución y las realiza el desarrollador, siempre y cuando hayan sido incluidas en los Términos de Referencia y en el Contrato correspondiente.

Nuevos Desarrollos: se refiere a las nuevas funcionalidades que se le pueden agregar a un software o Sitio Web, basado en la mejora de sus características actuales. Normalmente estas adiciones significan un costo para la institución que se debe dimensionar en horas de desarrollo.

Los Usuarios Durante la Mantención

Cuando se esté realizando la mantención del Sitio Web y sea necesario «bajar» el sitio por algún tiempo, es preferible cambiar la página inicial del sitio, con un mensaje del estilo «Estimado Ciudadano: Estamos mejorando nuestro servicio para usted» de tal manera de evitar mensajes del estilo «The current page is not available» o bien «Server not found», que generan un impacto negativo sobre los usuarios.

Siempre se debe cuidar la imagen de la institución, ya que para muchos usuarios la pantalla del Sitio Web constituirá la forma de relacionarse con ésta.

> Monitoreo de Actividades

Como parte del plan de mantención de todo sitio, un lugar muy importante lo ocupan las actividades relacionadas con el monitoreo de actividad del sitio, por cuanto a través de ellas es posible saber lo que está ocurriendo con la audiencia que concurre a visitar el sitio y utilizar sus funcionalidades.

Para entender mejor las capacidades existentes y la forma de operar con ellas, hemos dividido esta parte en tres áreas bien delimitadas, que son las que se explican a continuación:

Estadísticas de Tráfico

Se refiere a la capacidad que tiene todo sitio de Internet para almacenar información detallada de todo lo que hace un usuario que ingresa a sus páginas.

Gracias a esta estadística, podemos acceder a la siguiente información:

Quien: Accesos separados por Dominios/Países, Accesos separados por Servidores, Información sobre las Últimas visitas recibidas, Información sobre visitas de Robots/Spiders, Información de Números IP que visitan más frecuentemente.

Cuando: información sobre accesos por Mes/Día, Accesos por Días de la semana y Visitas Separadas por Horas.

Enlaces: Información sobre el Origen del enlace que trajo a un usuario a nuestro sitio; Información sobre los enlaces que trajeron a usuarios desde los buscadores, enlaces desde otros sitios que produjeron visitas en el nuestro, frases y palabras clave utilizadas por los usuarios en los buscadores para acceder a nuestro sitio.

Navegación: Información sobre la duración de las visitas y a qué páginas tuvieron acceso, Información sobre cuál es la Página de entrada y de Salida al sitio, Información sobre tipos de archivos más usados; Información sobre Sistemas Operativos de quienes visitan el sitio, información sobre los programas navegadores utilizados y sus Versiones.

Otros: Descripción de los Errores más frecuentes y de las Páginas no encontradas en el sitio.

Como se puede apreciar es posible obtener información de un sitio, aunque para ello hay que tomar cuatro acciones muy concretas y permanentes:

- Almacenar los archivos de log del servidor para que puedan ser procesados.
- Procesar periódicamente los archivos de logs para tener información sobre áreas del sitio más y menos visitadas; contenidos más solicitados, etc.
- Realizar actividades de gestión del contenido, basado en lo que se indique como importante en el análisis previo.
- Tomar decisiones fundadas usando la información que se obtiene a través del sitio y a partir de la que envían sus usuarios mediante los mecanismos de contacto del Sitio Web.

Hábitos de Uso

Basado en lo anterior, una de las tareas que debe realizar todo encargado de Sitio Web es intentar entender a sus usuarios, con el fin de entregarle lo que andan buscando de manera más simple.

Basado en dicha información, el encargado del sitio podrá:

- Llevar a la portada los contenidos más solicitados
- Mejorar los contenidos solicitados pero que el sitio no ofrece
- Generar contenidos en las áreas que se encuentren débiles

Especial importancia la da el hecho de que el archivo log almacena la información de aquello que los usuarios escriben en un buscador para acceder a nuestro sitio, puesto que ello ofrece pistas muy concretas de sus hábitos de uso e intereses.

Adicionalmente, se puede contratar la programación de algunos sistemas que permiten hacer un seguimiento de los usuarios desde que ingresan al sitio, hasta que terminan su navegación. De esa manera se podrá entender a qué vienen al sitio, lo que buscan y se podrá establecer el grado de satisfacción que les proporcionan dichas visitas.

Webmining

Finalmente, un paso más allá de este tema consiste en utilizar tecnologías de programación más sofisticadas para entender qué hacen los usuarios en un sitio y de qué manera se puede actuar sobre ellos para satisfacer de manera más concreta sus necesidades.

En Internet se ofrece abundante información sobre el tema, que puede ser utilizada para iniciar una investigación que, más tarde, pueda ser aplicada sobre los datos obtenidos del Sitio Web de la institución.

