

MODULO 6**INDICE DE CONTENIDOS**

- 1- Introducción e Indicadores de Penetración
- 2- Intranets, Extranets y Portales
- 3- De la Información a la Interacción
- 4- Trámites Complejos por Internet
- 5- Gestores de Contenido

1. Introducción e Indicadores de Penetración

Como vimos, hacia mediados de los años 90 internet dejó de ser un proyecto académico y pasó a estar abierto a todo el público. Como recordarán, en ese momento las páginas de internet eran casi todo texto, con pocas imágenes, todo lo contrario a lo que es hoy el paradigma predominante. Había tanto para ver, para buscar. Entonces a dos estudiantes de Stanford, **David Yang y Jerry Filo**, se les ocurrió hacer un listado donde comenzaron a clasificar los sitios interesantes que encontraban en internet, y lo compartieron con sus compañeros. La lista fue muy bien recibida, y sus amigos ayudaron recomendándoles sitios para agregar. En ese momento se dieron cuenta de que tenían algo valioso entre manos. Poco después fundaron Yahoo! y recibieron casi dos millones de dólares de financiación.

Con Yahoo! surgió la palabra “portal” porque era la primera página que uno elegía al empezar la navegación por internet, era la “puerta” por la que uno entraba a internet. Apareció también un modelo de negocio: al ser la página más vista, las empresas empezaron a poner publicidad allí. Y fue el boom: cada día aparecía un portal nuevo que competía por la atención de los navegantes y recibían millones de dólares de financiación.



Fuente de la imagen:

http://3.bp.blogspot.com/_BG_tHmpGzCk/SSL4V2eXtvl/AAAAAAAAAVE/8Ynrj6u_ypA/s400/yahoo

Todos soñaban con volverse millonarios: los dueños de los portales, vendiendo publicidad; los inversores comprando acciones de esos portales en la Bolsa. Hasta que en 2001 esta

“burbuja punto.com” explotó cuando la realidad llamó a la puerta: los valores bursátiles de estas empresas habían crecido en base a unas expectativas de ganancia que era imposible concretar.

Poco a poco la racionalidad fue revalorizada en la economía de internet, y la red de redes siguió creciendo. La palabra “portal” quedó entonces para designar aquellos sitios que ofrecen de manera integral distintos servicios a los navegantes: hay portales de noticias, de entretenimientos, de servicios, etc. Nosotros nos enfocaremos en los portales de servicios de la administración pública, que son una parte fundamental del Gobierno Electrónico.

Desde la aparición misma del concepto “**Gobierno Electrónico**” se han pensado formas de medir los avances o retrocesos en su implementación en los distintos países.

Por ejemplo, la Organización de las Naciones Unidas viene midiendo el desarrollo del Gobierno Electrónico a partir de la elaboración de una serie de indicadores tales como porcentaje del personal de instituciones gubernamentales con acceso a una computadora; porcentaje del personal de instituciones gubernamentales con acceso a internet; o lo que aplica más al tema de los portales, **“Porcentaje de instituciones gubernamentales que proveen servicios online, y tipo de servicios ofrecidos”¹**.

En la misma línea podemos encontrar en internet el **“Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe”** de la CEPAL², cuyos indicadores apuntan a medir aspectos como interacción, integración, personalización, seguridad y privacidad del sitio, etc., y propone indicadores para todos ellos.

Finalmente podemos mencionar el **análisis de sitios web municipales**³ que viene haciendo desde el 2006 el Centro de Tecnología y Sociedad de la Universidad de San Andrés, que mide las siguientes dimensiones: presencia, información urbana, interacción, transacción, y e-democracia (participación ciudadana).

 Bibliografía	 Bibliografía
BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA CEPAL "Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe" 2007 Prince & Cook. Municipios 2.0. en Argentina	BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA Nacke; Calamari; Fernández Arroyo y Pando. Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011.

¹ Indicadores extraídos de “United Nations E-Government Survey 2010”:
http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

² CEPAL (2007) "Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe" Disponible en línea en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/6/28646/P28646.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/top-bottom.xslt>

³ Disponible en línea en
http://www.udesa.edu.ar/files/AdmTecySociedad/webs_2011/Webs_muni_DT_2011.pdf

2. Intranets, Extranets y Portales

En esta introducción nos referimos a la historia del surgimiento de los portales, referidos a internet pública. Pero también hay portales “internos”, es decir aquellos que no están abiertos a todo el público sino que están montados en una intranet, que es una red armada en base a los protocolos de internet pero cuyo acceso es restringido; son redes internas. Ya es común que funcionarios y empleados de un organismo accedan a través de un portal interno a bases de datos y aplicaciones para desarrollar sus tareas diarias.

Veamos por ejemplo el [Portal Oficial del Gobierno Argentino](http://www.argentina.gob.ar): en él encontramos opciones para consultar el estado de trámites en línea, un directorio de todos los organismos del Estado Nacional, un mapa buscador de organismos públicos, etc. Como pueden ver, la idea es que el ciudadano encuentre en este portal una rápida respuesta a su consulta, o sea orientado al organismo que puede responder. Todo a través de una navegación sencilla e intuitiva.

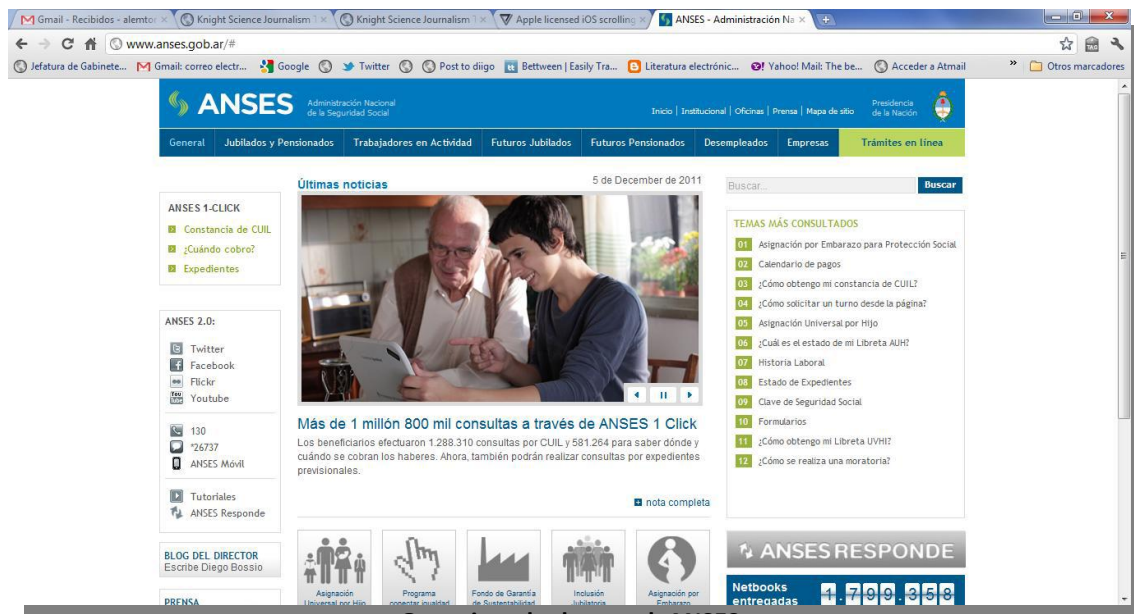


Portal Argentina.gob.ar



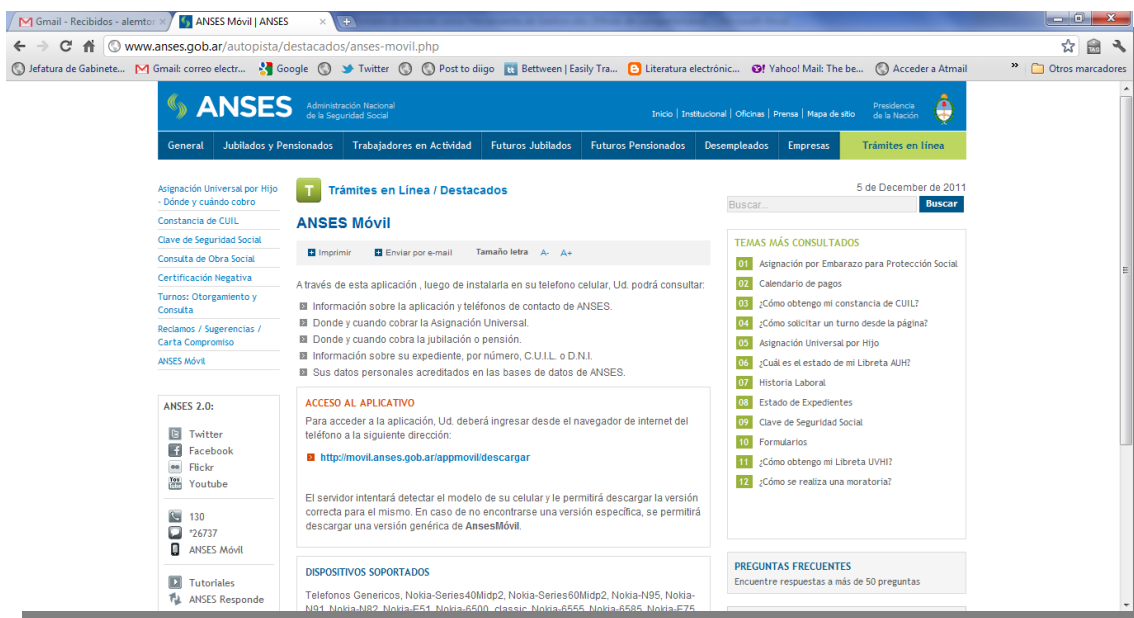
Todas las opciones del menú “Trámites”

Otro ejemplo digno de destacar es el del portal de la ANSES, por la cantidad de opciones que brinda al ciudadano que lo visita.



Otro ejemplo de portal: ANSES

También en el portal de la ANSES podemos ver que se puede descargar en nuestro teléfono celular una aplicación que nos permitirá consultar al portal desde el mismo:



ANSES Administración Nacional de la Seguridad Social

Trámites en Línea / Destacados

ANSES Móvil

A través de esta aplicación, luego de instalarla en su teléfono celular, Ud. podrá consultar:

- Información sobre la aplicación y teléfonos de contacto de ANSES.
- Donde y cuando cobrar la Asignación Universal.
- Donde y cuando cobra la jubilación o pensión.
- Información sobre su expediente, por número, C.U.I.L. o D.N.I.
- Sus datos personales acreditados en las bases de datos de ANSES.

ACCESO AL APLICATIVO

Para acceder a la aplicación, Ud. deberá ingresar desde el navegador de internet del teléfono a la siguiente dirección:

<http://movil.anses.gov.ar/appmovil/descargar>

El servidor intentará detectar el modelo de su celular y le permitirá descargar la versión correcta para el mismo. En caso de no encontrarse una versión específica, se permitirá descargar una versión genérica de **AnsesMóvil**.

DISPOSITIVOS SOPORTADOS

Telefonos Genericos, Nokia-Series40Midp2, Nokia-Series60Midp2, Nokia-N95, Nokia-N91, Nokia-N92, Nokia-E51, Nokia-6500_classic, Nokia-6555, Nokia-6585, Nokia-E75

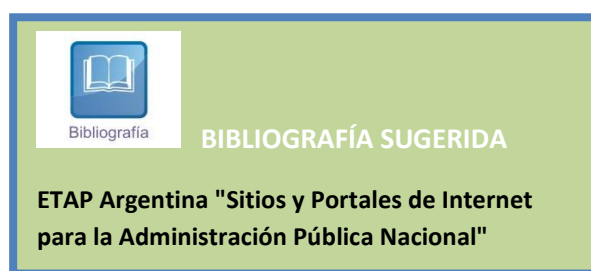
TEMAS MÁS CONSULTADOS

- 01 Asignación por Embarazo para Protección Social
- 02 Calendario de pagos
- 03 ¿Cómo obtengo mi constancia de CUIL?
- 04 ¿Cómo solicitar un turno desde la página?
- 05 Asignación Universal por Hijo
- 06 ¿Cuál es el estado de mi Libreta AUH?
- 07 Historia Laboral
- 08 Estado de Expedientes
- 09 Clave de Seguridad Social
- 10 Formularios
- 11 ¿Cómo obtengo mi Libreta UVH?
- 12 ¿Cómo se realiza una moratoria?

PREGUNTAS FRECUENTES

Encuentre respuestas a más de 50 preguntas

ANSES móvil



BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

ETAP Argentina "Sitios y Portales de Internet para la Administración Pública Nacional"

3. De la Información a la Interacción

Los primeros portales (como todas las páginas web) eran una especie de “tableros de anuncios”. Allí sólo podían encontrarse avisos sobre servicios, y links hacia ellos. Pero poco a poco las personas comenzaron a demandar alguna forma de interactividad, de respuesta por parte de los organismos. Surgieron así los formularios a través de los cuales pueden hacerse consultas específicas. Las mejoras en los gestores de contenidos permitieron diseñar páginas más interactivas, y la consulta sobre el estado de los trámites se volvió habitual.

Ahora estamos ante el siguiente paso en esta evolución: **la interacción**. Ahora las personas piden que los organismos presentes en internet sean capaces de interactuar dando una respuesta cada vez más veloz, y a su vez los organismos piden a los ciudadanos que los ayuden a mejorar a través de encuestas de satisfacción, como puede verse en la página web de la AFIP:



El paso final que se está dando es la presencia de los organismos en las redes sociales y la interacción con los ciudadanos a través de las mismas: Facebook, Twitter, etc. (como veremos en el próximo módulo)

4. Trámites complejos por internet

El desarrollo de Internet permitió que en los portales de gobierno se pudiera ofrecer la posibilidad de realizar trámites más complejos que una simple consulta enviada por un correo electrónico. Hoy en día es común consultar cuál es el estado de un trámite determinado; solicitar el CUIL/CUIT; adherir a una moratoria impositiva con un plan de pagos a medida; pedir turnos de acuerdo a la ubicación geográfica más adecuada para gestionar un documento, etc. Es más, nos llama la atención cuando vemos un sitio que todavía no ofrece estas posibilidades.

Nuevamente el ANSES es un ejemplo, veamos los trámites que se pueden hacer a través de su Autopista de Servicios online:

- Tramitar la Jubilación automática para autónomos.
- Tramitar la Pensión por Jubilado/a fallecido/a.
- Obtener la Certificación negativa, que acredita que no percibe una prestación.
- [Imprimir la Constancia de CUIL](#).
- Obtener la Clave de la Seguridad Social para el acceso de información personal disponible en la [base de datos](#) de ANSeS.

5. Gestores de contenidos



Se llama **gestores o administradores de contenido** (CMS o Content Management Services) a aquel conjunto de programas y bases de datos que operando en conjunto nos permiten publicar y manejar contenido de manera más sencilla.

Repasemos un poco de historia: a medida que internet crecía, publicaciones como diarios y revistas empezaron a subir su contenido a internet. Al principio era sencillo: se publicaba algo en papel, y se lo subía casi sin modificaciones a internet. El proceso era así: un diseñador web hacía la estética y la estructura de la página, y luego publicaba el contenido. Al principio, se trataba de unas pocas páginas por día.

Imaginemos que un diario X armaba la estética de su sitio web en base al color azul. Y subía cada día unas diez páginas de información. Entonces un buen día el dueño del diario anunciaba que había decidido cambiar la estética del sitio y basarla en el color bordó. El pobre diseñador tenía que armar todas las páginas que ya había hecho pero ahora con el nuevo color. Un verdadero tormento.

Fue así que los diarios empezaron a desarrollar herramientas que les permitieran separar la estética de la información a publicar, de manera que se pudiera cambiar rápidamente la primera sin tener que tocar la segunda. Surgieron entonces las hojas de estilo en cascada, llamadas así porque toda la estética de un sitio estaba basada en una “hoja de estilo” vinculada a bases de datos donde se ubicaba la información. Para cambiar todo lo que había que hacer era modificar los colores de esa hoja principal a las que las demás estaban vinculadas, y al subirla todas las hojas del sitio web cambiarían automáticamente de color, en un efecto cascada que les dio su nombre.

Como podrán ver esto tiene que ver con una evolución importante en el software: se enriqueció el lenguaje HTML con el agregado de otros como JAVA y Javascript, y se mejoraron las tecnologías de bases de datos y de programación⁴.

La aparición de estos gestores permitió la llamada “revolución de los blogs”: la publicación en internet pasó a ser muy sencilla, algo muy similar al envío de un email. Desde la aparición de los blogs ya no hace falta recurrir a un diseñador web; ahora alcanza con abrir una cuenta en Wordpress o Blogger (los más conocidos), abrir el tablero de control y escribir cada parte del artículo (llamado “post”) en los campos de un formulario web, y al clicar en el botón

⁴ En este sentido fueron fundamentales los aportes del movimiento de software libre, que aportó valiosas herramientas libres y gratuitas como el lenguaje PHP, bases de datos como MySQL, etc.

MODULO 6

“publicar” el texto sale disparado hacia un servidor que “lee” adónde debe ir cada porción y las coloca en su lugar. Nada más sencillo.

Todo esto culminó con la aparición de gestores de contenido más complejos entre los que podemos mencionar a Joomla, Drupal, etc. Se componen de un paquete de aplicaciones que podemos descargar de manera libre y gratuita de internet, formado por una base de datos (habitualmente MySQL), un lenguaje de programación (PHP), etc. Lo único que hay que hacer es instalar los componentes y empezar a publicar.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Bolaños Vera; Saldaña Quiñones y Ruiz Zwollo.
"Hacia la creación de normas de calidad en
portales del sector público mexicano".