

Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional

Vicent Palasí, PhD (www.palasi.com).
Unidad de Innovación Tecnológica e Informática.
Gobierno de El Salvador.

Contenido

1. Introducción y objetivos.	2
2. Elementos diferentes de la Web tradicional.	4
3. Principios para la inclusión de elementos no Web.....	5
4. Clasificación de los elementos diferentes de la Web tradicional.....	8
5. Forma de acceso a los elementos desde el sitio Web.....	10
6. Ubicación en la estructura de navegación.....	12
7. Tecnología estándar para cada tipo de elemento.....	15
8. Discusión específica de cada tipo de elemento.....	17
8.1. Servicios que no usan HTML.....	17
8.2. Multimedia.	20
8.3. Agregación de contenido.....	25
8.4. Conversaciones asíncronas.....	27
8.5. Conversaciones síncronas.....	31
8.6. Redes sociales.....	32
8.7. Creación colectiva de contenido.	34
8.8. Categorización colectiva de información.....	35

1. Introducción y objetivos.

Este documento contiene los lineamientos y directrices que deben seguirse para utilizar formatos y servicios diferentes de la Web tradicional (“elementos no Web”, a partir de ahora), en los sitios Web de las instituciones que forman parte del Gobierno de El Salvador (de ahora en adelante, simplemente “las instituciones”)

El documento se inscribe dentro del proceso que lleva a cabo el gobierno de El Salvador para mejorar y modernizar la presencia de sus instituciones en el World Wide Web. La primera y actual etapa de este proceso es la ejecución del proyecto de estandarización y modernización de sitios Web gubernamentales, el cual se enfoca casi exclusivamente en los sitios Web tradicionales, por lo que apenas se ocupa de unos pocos de estos elementos no Web.

Sin embargo, desde hace años y cada más en mayor medida, el World Wide Web no se limita al formato de la Web tradicional sino que incluye otros elementos más recientes, la mayoría de los cuales han sido agrupados bajo el término común de Web 2.0.

La Unidad de Innovación Tecnológica e Informática reconoce la importancia de estos nuevos elementos para el gobierno pero el hecho de que no se haya centrado en ellos se origina en su voluntad de implementar un proceso ordenado de modernización de la presencia en Internet del gobierno, en el que primero se ordenen los aspectos más básicos (los sitios Web tradicionales) para después ocuparse de los más avanzados y modernos.

Es por ello que, en este momento del proceso, no se requiere la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional, aunque se requerirá a medio plazo, en el que se definirán la utilización de esos elementos en los sitios Web gubernamentales así como los estándares relacionados con los mismos.

Sin embargo, el hecho de que la utilización de estos elementos no sea obligatoria no implica que no sea considerada como sumamente positiva y que no se anime a ella. Algunas instituciones han tomado iniciativas en ese sentido y la Unidad de Innovación Tecnológica e Informática valora muy positivamente estas iniciativas.

Para ordenar estas iniciativas tomadas libremente por las diferentes instituciones, se ha redactado el presente documento. En él se definen las directrices que debe cumplir cualquier utilización de estos elementos no Web.

En resumen, pues, por el momento no se requiere que las instituciones implementen estos elementos, pero, si lo hacen, deberán seguir los lineamientos incluidos en el presente documento, que consta de los siguientes apartados.

- Este primer apartado explica el objetivo del presente documento y sus partes principales.
- El segundo apartado define el alcance del documento, explicando cuáles son los elementos diferentes de la página Web tradicional del que se ocupa.
- El tercer apartado define los principios que deben seguirse para incluir estos elementos en las Web gubernamentales.

- El cuarto apartado enumera los diferentes elementos y los clasifica según su naturaleza.
- El quinto apartado explica cómo deben incluirse estos elementos en un sitio Web.
- El sexto apartado describe la ubicación de estos elementos en la estructura de navegación estándar del gobierno.
- El séptimo apartado explica las características específicas de cada una de estas tecnologías y su utilidad para el gobierno.

2. Elementos diferentes de la Web tradicional.

Aunque la existencia de Internet (con servicios como el email, el FTP y el Gopher) precede la invención del HTML, la popularización de la red de redes tuvo lugar como consecuencia de la invención del World Wide Web, cuyo lenguaje básico es el HTML. Sin embargo, como este último es sólo apropiado para texto e imágenes, ha surgido la necesidad de inventar nuevas tecnologías para otros tipos de contenidos, como los formatos multimedia.

Así mismo, han ido apareciendo nuevos servicios en la Web proporcionados por empresas privadas, que son difíciles de fusionar con una página Web tradicional. Esto es debido a que algunos de ellos no utilizan HTML como formato básico y, los que lo utilizan, son servicios o aplicaciones Web alojados en los servidores de la empresa (que, por lo tanto, no pueden alojarse juntamente con el sitio Web de la organización ni ser modificados para adaptarse a él).

Como consecuencia, los sitios Web están pasando cada vez más a tener una doble naturaleza. Por una parte, el HTML sigue siendo útil para transmitir información textual e imágenes, como en un sitio Web tradicional. Por otra parte, el mismo HTML se utiliza como medio para transmitir otra variedad de elementos diferentes de la Web tradicional pero con diferentes grados de integración con la misma.

El objetivo de este documento es definir lineamientos para estos otros elementos diferentes de la Web tradicional. Muchos de ellos han sido agrupados bajo la denominación general (“umbrella term”) de Web 2.0. Sin embargo, en este documento se prefiere no utilizar este término, pues es una expresión de moda (“buzz phrase”), que agrupa muchos elementos de naturaleza diferente, cuya principal característica en común es ser novedosos y estar de moda.

Por ello, se ha preferido hablar de elementos diferentes de la Web tradicional. Esto incluye formatos más tradicionales (como los documentos y videos) y servicios incluidos en Web 2.0 (como redes sociales), cuya característica en común es que se utilizan en la Web pero no forman parte de la página HTML tradicional. Sin embargo, se excluyen otros elementos de la Web 2.0 (por ejemplo, Ajax como tecnología de presentación, XML como formato de intercambio de datos o CSS, como lenguaje para el diseño), pues son de naturaleza muy diferente y no tienen que ver con las tecnologías que describimos en este documento.

3. Principios para la inclusión de elementos no Web

En este apartado, definimos los principios que se deben aplicar para incluir los elementos diferentes de la Web tradicional en los sitios Web de las instituciones gubernamentales.

Aunque, en apartados posteriores, se explicarán lineamientos específicos para cada tecnología diferente, en este apartado sólo explicamos los principios comunes que deben aplicarse obligatoriamente a todos los elementos no Web a incluir en los sitios Web gubernamentales. Estos principios son los siguientes:

Principio 1. En la actualidad, el uso de estos elementos para las áreas en las que se agrega valor para el ciudadano se recomienda, pero no es obligatorio. Nuestro enfoque actual enfatiza la Web tradicional como primera etapa de un proceso de mejora y optimización de la presencia en Internet de las instituciones. El uso de otros elementos es importante, pero su obligatoriedad debe dejarse para una etapa posterior del mismo proceso, cuando se hayan mejorado los aspectos básicos de la Web. Sin embargo, si la institución opta por utilizar otros elementos deberá seguir los principios que aquí se explican.

Principio 2. Si se utiliza uno de estos elementos, se debe definir el proceso y el responsable para generar contenidos. En el pasado, se han detectado en los sitios Web gubernamentales foros de discusión para los que no se habían definido temas o chats en el que nadie contestaba, lo que da una imagen poco profesional de la institución. Es mejor no introducir un elemento que hacerlo y encontrar que el elemento carece de contenido y de responsable.

Principio 3. El sitio Web de cada institución debe contener una forma de acceso a todos los elementos no Web, con el fin de que el ciudadano tenga un único punto de entrada a la institución en Internet. De todas las formas de acceso posible, se preferirá la que se integre en mayor grado con el sitio Web de la institución. Esta quedará como obligatoria y las demás como opcionales y recomendables. Para más información, consúltese el apartado 5 de este documento, en el que se explican las diferentes formas de acceso, junto con su grado de integración en el sitio Web de la institución, sus prioridades y su aplicación a los diferentes elementos Web

Principio 4. La estructura de navegación debe organizar las páginas que contienen estos accesos a elementos no Web según el contenido de los mismos, de la misma forma que organiza cualquier otra página en un sitio Web gubernamental. Dicho de otra manera, el criterio de clasificación de los contenidos del Web debe ser la naturaleza de los contenidos y no la tecnología o formato de los mismos. Se evitará, pues, que en el Web haya secciones especiales para documentos, videos o servicios Web 2.0, sino que las secciones deben ser según el contenido que se da a ciudadano, con independencia del formato que se utilice para transmitir dicho contenido.

Así, por ejemplo, todos los contenidos que hagan referencia a la declaración de la renta deberán colocarse en la misma sección de la página Web, con independencia de que estén escritos en HTML, sean un documento de Adobe Acrobat o un video Youtube.

En el apartado 6 de este documento, se define cuál debe ser la ubicación de cada uno de los elementos no Web. Esto se explica más detalle, para cada tipo de tecnología, en el apartado 8.

Principio 5. Toda información que pueda transmitirse a través de la Web tradicional, debe ser transmitida por ese medio, sin perjuicio de que se utilice otro medio diferente.

Así, por ejemplo, si el Ministerio publica avisos o noticias en RSS, debe también publicarlos a través del sitio Web, con el fin de que los ciudadanos que no tengan un cliente RSS puedan acceder a las mismas informaciones.

Esta preferencia por la Web tradicional se debe a las siguientes razones:

- Los elementos diferentes de la Web tradicional requieren conocimientos especiales del usuario.
- Estos elementos requieren tecnología que, a veces, no está instalada en la computadora del usuario (por ejemplo, Adobe Flash), lo que reduce el alcance de la información. De la misma manera, a veces requieren que el usuario se haya registrado en un servicio (Facebook), mientras que la Web está disponible a todo el mundo sin necesidad de tecnología adicional ni de registrarse.
- Los elementos diferentes de la Web interfieren con el mecanismo de navegación estándar de la Web que el usuario tiene internalizado. Por ejemplo, cuando usamos elementos no Web, el usuario no puede hacer clic en el botón “Atrás” ni puede existir los rastros y barras de navegación que hay en el resto del sitio Web.

Principio 6. En igualdad de condiciones, es preferible que un elemento sea alojado en el servidor de la institución y no en el servidor de terceras partes (otras organizaciones, empresas o Webs). El hecho de controlar un elemento de forma interna nos permite no depender de terceras partes y lograr una integración más satisfactoria con el sitio Web.

Así, por ejemplo, si queremos implementar blogs usaremos un software de blogs que esté desplegado en el servidor de la institución (por ejemplo, utilizando Wordpress) y no un servicio de blogs que esté alojado en una tercera parte (como, por ejemplo, Blogger).

Sin embargo este principio sólo se aplica en igualdad de condiciones. Puede haber condiciones adicionales que hagan recomendable usar un servicio externo. Por ejemplo, puede ser imposible implementar el elemento en el propio servidor o hacerlo de forma externa produce considerables beneficios (por ejemplo, llegar a un mayor número de usuarios).

Principio 7. Para cada tipo de elemento no Web, se elegirá una única tecnología (formato o servicio) para todo el gobierno. Esto permite reducir los costos de capacitación y de implementación. También hace más sencillo la operación al ciudadano y permite llegar a un mayor número de ciudadanos, pues el ciudadano sólo debe descargar o registrarse en una tecnología diferente.

Principio 8. La tecnología que se utilizará será, en general, la más extendida en número de usuarios. Más adelante, en el apartado 8, se especificará para cada tipo de formato, cuál es la tecnología que se ha seleccionado para todo el Gobierno.

Así, por ejemplo, si queremos implementar redes sociales, usaremos Facebook en todo el Gobierno y no se utilizará MySpace, Tagged o similares.

Principio 9. Cuando haya varias posibilidades de aplicar el principio 8, en igualdad de condiciones, se preferirá el uso de código abierto al uso de software o servicios propietarios.

En el caso de utilizar estos últimos, se preferirán las tecnologías gratuitas a las de pago. Todo ello en igualdad de condiciones, pues pueden existir aspectos que hagan preferible elegir tecnologías propietarias o de pago. Por ejemplo, el principio 8 es más importante que este, así que entre una tecnología muy extendida y propietaria y una de código abierto pero poco conocida, se elegirá la primera.

4. Clasificación de los elementos diferentes de la Web tradicional.

En este apartado, enumeramos cuáles son los diferentes elementos no Web que pueden implementar los sitios Web gubernamentales y los dividimos en clases y subclases para una mayor comprensión y un manejo más eficiente.

Más concretamente, entre estos elementos, podemos identificar dos clases diferentes.

Por una parte, se encuentran los elementos con comunicación unidireccional (o “de 1 a N”). Es decir, aquellos en los que existe un único emisor que transmite información a varios receptores, como en la Web tradicional o los medios tradicionales (radio, televisión). Los roles de emisor y receptor son fijos. Así, el ciudadano no puede intervenir y se limita a ser receptor pasivo de la información. Entre estos elementos unidireccionales se incluyen.

- **Servicios que no usan HTML.** Al contrario del resto, estos servicios no utilizan HTML ni siquiera como medio de transmisión. Son el FTP, el e-mail y las listas de distribución de e-mail.
- **Formatos multimedia,** que se usan para transmitir información que usa varios medios diferentes. Por ejemplo, documentos, audio, videos (Youtube), animaciones y mapas (Google Maps).
- **Agregación de contenidos,** que permiten mezclar informaciones provenientes de otras fuentes son mezcladas para dar un servicio personalizado al usuario. Podemos mencionar las páginas personalizadas de servicios (iGoogle, myYahoo) y la sindicación de contenidos (RSS y podcasts).

Por otra parte, se encuentran los elementos con comunicación multidireccional (o de N a N). La comunicación se basa en el concepto de grupo, en la que cualquiera puede ser emisor y todos son receptores. Los roles en estos elementos no son fijos y el mismo usuario puede cambiar de ser emisor a receptor en cada comunicación. Estos elementos permiten al ciudadano tomar una parte activa en el intercambio de información. Entre estos elementos multidireccionales se incluyen:

- **Conversaciones asíncronas.** Permiten el intercambio del texto entre los integrantes del grupo. El intercambio no es instantáneo sino que cada participante interviene cuando le parece conveniente, por lo que la conversación puede extenderse indefinidamente. Podemos destacar los comentarios a páginas, los foros de discusión, los blogs y microblogs (como Twitter o Yammer).
- **Conversaciones síncronas.** Como en el caso anterior, es un intercambio de mensajes textuales, pero la intervención de cada participante debe ser inmediata. La conversación se realiza en un mismo intervalo de tiempo que se extiende por horas como máximo. Por ejemplo, los chats, messenger y similares.
- **Redes sociales,** basadas en la creación de una página Web personal (perfil individual) enlazado con otros perfiles creando redes de perfiles (Facebook, LinkedIn, etc).
- **Creación colectiva de contenido.** En el que los integrantes del grupo crean contenidos conjuntamente, modificando cada integrante lo que han aportado los demás. Se destacan los Wikis, de los que el ejemplo más prominente es Wikipedia.

- **Categorización colectiva de información.** En el que los miembros del grupo clasifican en categorías un cierto recurso (normalmente, páginas Web). Así, se incluyen tecnologías como social bookmarking o tagging.

En el apartado 8, se describe con detalle la forma con la que cada uno de estos elementos debe ser usado en las Web gubernamentales.

5. Forma de acceso a los elementos desde el sitio Web.

Según establece el principio 3, todas estas tecnologías deben poder ser accedidas desde la Web de la institución. En este apartado se describe la forma de acceso que se usará para cada una de estas tecnologías.

Concretamente, hay seis posibilidades para acceder a uno de estos elementos no Web:

Desde el sitio Web de la institución:

1. **Incrustación.** En la cual el elemento no Web se puede visualizar dentro de la misma página Web (por ejemplo, un video que se muestra en un rectángulo dentro de una Web o una página Web que se muestra como un cuadro –“frame”- de otra página Web)
2. **Enlace interno.** En la cual el elemento se ubica en el servidor Web de la institución y es enlazado desde una página del sitio Web de la misma institución. Es decir, aparece como una parte del sitio Web (por ejemplo, blogs que aparecen dentro de la estructura de navegación del sitio Web).
3. **Descargable.** En la cual hay un enlace que permite descargar el elemento a la computadora del usuario para que sea visualizado o ejecutado dentro de esta computadora cliente.
4. **Enlace externo.** En la cual el elemento se ubica externamente en un servidor Web diferente del de la institución. Sin embargo, se enlaza desde una página de la Web de la institución. Se diferencia del enlace interno en que, por estar ubicado externamente y ser operado por terceras partes, no se puede integrar tan fácilmente con el sitio Web de la institución.
5. **Información de acceso.** En la cual, el sitio Web contiene la información para acceder al elemento externamente. Así, por ejemplo, una fuente RSS no puede accederse desde la Web pues está diseñada para ser leída en un lector RSS. En este caso, el sitio Web debe tener la información para que el usuario pueda acceder a la información. Esto incluye un enlace para descargar un lector RSS y la información para suscribirse a la fuente RSS desde dicho lector.

Desde un servicio externo:

6. **Desde Web externa.** Es cuando el elemento se puede acceder desde un sitio Web externo diferente al de la institución (normalmente, el sitio Web del servicio en el que el elemento está implementado). Por ejemplo, cuando accedemos a los videos de un Ministerio desde la página principal de Youtube, en vez de la página del Ministerio.

Estas seis posibilidades de acceso se han listado en orden de menor integración con el sitio Web. Es decir, la posibilidad 1 se integra más con el sitio Web que la posibilidad 2, esta se integra más que la posibilidad 3 y así sucesivamente.

Es decir, para saber qué forma de acceso hay que utilizar para cada tecnología se debe usar el siguiente procedimiento:

- De la lista anterior, se define qué formas de acceso son aplicables para dicha tecnología (por ejemplo, la incrustación o el enlace interno no pueden aplicarse para Facebook).
- De las formas aplicables, se elige como obligatoria la que tienen un número más bajo en la siguiente lista.
- Las otras formas aplicables son optativas y recomendables pero no obligatorias.

Más concretamente, si examinamos los diferentes tipos de elementos que se pueden incluir tenemos las siguientes posibilidades (donde “R” significa requerido u obligatorio y “O” significa opcional).

	Desde el sitio Web de la institución					Desde un servicio externo
	Incrustación	Enlace interno	Descarga	Enlace externo	Información de acceso	
Servicios que no usan HTML						
FTP	<i>Se desaconseja su uso</i>					
Email				R		
Listas de distribución					R ¹	
Multimedia						
Documentos	R		O			
Audio	R		O			
Video	R		O			O (Youtube)
Animaciones	R					
Mapas	R					O(Goo.Maps)
Agregación de contenidos						
Páginas personalizadas				R	O	O (iGoogle)
Sindicación de contenido					R	
Conversaciones asíncronas						
Comentarios páginas Web	<i>Se desaconseja su uso</i>					
Foros de discusión		R				
Blogs		R				
Microblogs				R	O	O (Twitter)
Encuestas		R				
Conversaciones síncronas						
Chat		R				
Mensajería instantánea	<i>Se desaconseja su uso</i>					
Redes sociales						
Redes sociales personales				R	O	O(Facebook)
Redes sociales profesionales				R	O	O (LinkedIn)
Redes sociales funcionariales				R	O	O (Ning)
Creación colectiva de contenido		R				
Categorización colectiva de información	<i>Se desaconseja su uso</i>					

¹ Habrá un formulario en el que el ciudadano pueda apuntarse

6. Ubicación en la estructura de navegación.

La Unidad de Innovación Tecnológica e Informática ha definido una estructura de navegación estándar que deberían aplicar las diferentes instituciones en sus sitios Web. Es por ello que es importante indicar en qué parte de esa estructura se ubican los diferentes elementos no Web.

Según establece el principio 4, el criterio para la ubicación de estos elementos debe ser su contenido y no la tecnología que utiliza. Así, por ejemplo, en el Ministerio de Salud, un documento sobre la gripe H1N1, un video Youtube sobre esta gripe y un foro sobre esta gripe se ubicarán juntos en el sitio Web. Sin embargo, un video Youtube sobre la gripe H1N1 y un video Youtube sobre las unidades de salud irán separados, aunque los dos compartan la misma tecnología, pues sus contenidos son diferentes.

Más concretamente, un elemento diferente de la Web tradicional puede colocarse en tres ubicaciones diferentes en lo que respecta a la estructura de navegación:

Opción 1. Si contiene noticias de algún tipo, se encontrará en la subsección “Noticias” (4.3.) incluida en la sección de “Novedades” (4). Concretamente, esta sección contendrá

- noticias en formato Web clasificadas por temas.
- noticias en blogs, noticias en microblogs.
- noticias en multimedia (audio, video).
- noticias con listas de distribución.
- noticias con sindicación de contenidos.

Opción 2. Si se trata de consultas o debates en general para la población, se encontrará en las subsecciones “Consultas” (5.2) o “Participación ciudadana” (5.3) de la sección de “Contáctenos”(5).

Más concretamente, la subsección de Consultas contendrá:

- Formulario de contacto categorizado en denuncias, consultas y sugerencias.
- Preguntas por video
- Consultas por foros
- Consultas por blogs
- Chat.

La subsección de Participación ciudadana contendrá:

- Foros
- Blogs
- Redes sociales (profesionales y personales).
- Encuestas

(Sólo para el elemento de “e-mail” también son aplicables los apartados 5.4., 5.5. y 5.6. que se refieren respectivamente a Oficinas, Departamentos y Directorio de funcionarios, así como otras páginas de “Temas”).

Opción 3. Si trata sobre un contenido que no es de noticias, consultas o debates y este contenido se refiere al funcionamiento interno de la institución, debe colocarse en la sección de institución, dentro de la subsección “Marco institucional” (1.1) de la sección “Institución” (1). Concretamente, se usarán las subsecciones “Multimedia institucional” (1.1.7) y “Conversaciones institucionales” (1.1.8).

Concretamente, en la sección “Multimedia institucional” contendrá:

- Audio
- Video
- Mapas

Concretamente, en la sección “Conversaciones institucionales” se incluirá:

- Foros
- Blogs
- Microblogs
- Listas de distribución
- Wikis
- Sindicación de contenidos

Opción 4. En caso de que las opciones anteriores no sean aplicables, debe colocarse en la sección de “Temas” (2), dentro del tema al que se refiere el contenido del elemento. Concretamente, en las subsecciones “Multimedia” (2.x.6) y “Participación ciudadana” (2.x.7).

Concretamente, en la sección “Multimedia” contendrá:

- Audio
- Video
- Mapas

Concretamente, en la sección “Participación ciudadana” se incluirá:

- Foros
- Blogs
- Microblogs
- Listas de distribución
- Wikis
- Sindicación de contenidos

Más concretamente, la posible ubicación de cada uno de los elementos se indica a continuación.

	1 y 2. Temas o Institución ²	4.3. Noticias	5.2. Consultas	5.3. Conversaciones
Servicios que no usan HTML				
FTP	<i>Se desaconseja su uso</i>			
E-mail	X		X	
Listas de distribución	X	X		
Multimedia				
Documentos	X			
Audio	X	X		
Video	X	X	X ³	
Animaciones	X			
Mapas	X			
Agregación de contenidos				
Páginas personalizadas	X	X		
Sindicación de contenido	X	X		
Conversaciones asíncronas				
Comentarios páginas Web	<i>Se desaconseja su uso</i>			
Foros de discusión	X		X	X
Blogs	X	X	X	X
Microblogs	X	X		
Encuestas				X
Conversaciones síncronas				
Chat			X	
Mensajería instantánea	<i>Se desaconseja su uso</i>			
Redes sociales				X
Redes sociales personales				X
Redes sociales profesionales				X
Redes sociales funcionariales	X ⁴			
Creación colectiva de contenido	X			
Categorización colectiva de información	<i>Se desaconseja su uso</i>			

² Dependiendo del contenido del elemento: si es sobre el funcionamiento interno de la institución se incluye en "Institución", en caso contrario en "Temas".

³ Se trata de las preguntas que los ciudadanos pueden hacer mediante video, por ejemplo, con Youtube.

⁴ Estas redes sólo se colocan en "Institución" y nunca se incluyen en "Temas".

7. Tecnología estándar para cada tipo de elemento.

Según establece el principio 7, debe definirse una tecnología estándar para cada tipo de elemento no Web. De esta forma, se aumenta la facilidad de operación para el usuario y se reducen los costos de capacitación e implementación para el gobierno.

Según establecen los principios 6 y 9, se preferirá que esta tecnología se despliegue en el mismo servidor Web de la institución y que sea de código abierto, siempre que las otras condiciones sean iguales.

Más concretamente en la siguiente tabla, se indican las tecnologías estándar para cada tipo de elemento. Más información sobre ello se explicará en el apartado 8.

La tabla consta de cinco columnas, que contienen las siguientes informaciones:

- La primera columna indica el nombre del elemento no Web.
- La segunda columna incluye el nombre de la tecnología estándar que el gobierno deberá utilizar para implementar este elemento no Web.
- La tercera columna indica la naturaleza de esta tecnología, si es un formato (F), un software o programa (P) o un servicio Web (W).
- La cuarta columna explica los aspectos legales y de costos de esta tecnología, si se trata de una tecnología de código abierto (C), si es una tecnología propietaria pero gratuita (G) o si es propietaria o de bajo costo (B).
- La quinta columna explica donde se desplegará la tecnología, si en el servidor de la institución (S) o en un servidor de una empresa externa (E).

	Tecnología estándar	Naturaleza	Legal /cost	Despliegue
Servicios que no usan HTML				
FTP	<i>Se desaconseja su uso</i>			
E-mail	Enlace maito	Parte HTML	C	S
Listas de distribución	PHPList (boletines) / poMMo (otros).	P	C	S
Multimedia				
Documentos	Adobe Acrobat (no editables) / Microsoft Office (editables)	F	G	S
Audio (descarga)	MP3	F	G	S
Audio (streaming)	Vibe Streamer	P	C	S
Video (descarga)	AVI	F	G	S
Video (streaming). Posibilidad 1.	Kaltura (formato FLV)	P	C	S
Video (streaming). Posibilidad 2.	YouTube	W	G	E
Animaciones	Adobe Flash	F	G	S
Mapas	Google Maps (sencillo) / Mapserver (avanzado)	W	G	E
Agregación de contenidos				

Páginas personalizadas	iGoogle	W	G	E
Sindicación de contenido	RSS	F	G	S
Conversaciones asíncronas				
Comentarios páginas Web	<i>Se desaconseja su uso</i>			
Foros de discusión	phpBB	P	C	S
Blogs	Wordpress	P	C	S
Microblogs	Twitter	W	G	E
Encuestas	Flash Web Poll MySQL	P	B	S
Conversaciones síncronas				
Chat	Mibew Messenger	P	C	S
Mensajería instantánea	<i>Se desaconseja su uso</i>			
Redes sociales				
Redes sociales personales	Facebook	W	G	E
Redes sociales profesionales	LinkedIn	W	G	E
Redes sociales funcionariales	Ning	W	G	E
Creación colectiva de contenido	MediaWIKI	P	C	S
Categorización colectiva de información	<i>Se desaconseja su uso</i>			

8. Discusión específica de cada tipo de elemento.

En este último apartado, incluiremos los lineamientos específicos para cada tipo de elemento diferente de la Web tradicional. Estos lineamientos deben considerarse adicionales a los generales que se han indicado y que deben cumplirse para todos los elementos.

8.1. Servicios que no usan HTML.

Aunque muchos de los elementos que se tratan en este documento tienen un formato diferente al HTML, casi todos ellos son enlazados desde HTML, que constituye, por lo tanto, su medio de distribución. Esto se debe a que la ubicuidad del HTML y su compatibilidad en toda la Web, lo hace el medio ideal para distribuir otros tipos de elementos.

Sin embargo, hay unos pocos servicios que no usan el HTML ni siquiera como protocolo de distribución. Se trata de una serie de servicios que aparecieron en Internet antes del World Wide Web y, por lo tanto, no se concibieron integrados con él. Son los que mencionamos a continuación.

8.1.1. FTP.

Para qué sirve:

El FTP es una forma de transferir archivos entre un servidor de Internet y un cliente local. Podría servir en las instituciones de gobierno para intercambiar archivos entre el ciudadano y la institución, de forma bidireccional.

Sin embargo, han surgido nuevas técnicas de conseguir el mismo objetivo (como descargar y subir los archivos mediante el World Wide Web). Estas nuevas técnicas se integran mejor con el sitio Web, por lo que son preferibles. En concreto, se recomienda:

- Para archivos normales, se deberían colocar en el servidor y ser accesibles por un enlace en una página Web tradicional.
- Para archivos cuya descarga pueda sobrecargar el servidor o el ancho de banda de la institución, se debería utilizar servicios externos de almacenamiento de archivos, como www.box.net, www.freewebspace.net u otros.

Como consecuencia, se descarta el uso del FTP en los sitios Web gubernamentales como forma de contacto con el ciudadano (aunque puede ser usado internamente por los programadores).

8.1.2. Email.

Para qué sirve.

El correo electrónico es útil para los objetivos siguientes:

- Para que el ciudadano se dirija a la institución, a cada una de sus oficinas y departamentos, a cada uno de sus funcionarios.
- Para que el ciudadano plantee consultas.

Estas funciones pueden ser realizadas también a través del formulario de contacto que se encuentra ubicado en la estructura de navegación estándar.

Tecnología de implementación.

El correo electrónico se incluirá como un enlace externo al programa de correo electrónico por defecto de la computadora del ciudadano, es decir, como un enlace "mailto". Se recomienda el uso de dispositivos que enmascaren la dirección electrónica para que ésta no pueda ser recogida por spammers. Estos dispositivos de enmascaramiento pueden ser de encriptación en Javascript o de creación dinámica de imágenes.

Ubicación.

Como se indicó, el correo electrónico puede ubicarse en los siguientes apartados de la estructura de navegación:

- Consultas (5.2), en el que se ubican todos los correos electrónicos de la institución.
- Temas (2), en la que se puede indicar correos electrónicos de contacto de cada uno de los responsables del tema que se está tratando.
- Oficinas (5.4), en el que se pueden incluir las direcciones electrónicas de contacto de las diferentes oficinas.
- Departamentos (5.5), en el que se pueden incluir las direcciones electrónicas de contacto de los diferentes departamentos.
- Directorio de funcionarios (5.6), en el que se pueden incluir las direcciones electrónicas de contacto de los funcionarios.

8.1.3. Listas de distribución.

Para qué sirven.

Se utilizarán para las siguientes finalidades:

- Informar sobre determinados temas a ciudadanos especialmente interesados en los mismos. Así, una institución puede tener una lista de distribución por cada asunto del que se desee informar. Se recomienda que las listas de distribución reflejen la estructura de navegación de los temas aunque ello no es obligatorio.
- Como mecanismo interno de coordinación de grupos de funcionarios, aunque en este caso son más adecuados los foros de discusión o el groupware.

En realidad, en lo que se refiere a la primera finalidad las listas de distribución podrían ser sustituidas por los foros. Sin embargo, las listas de distribución son más útiles, pues no requieren que el usuario visite una página Web, sino que la información llega directamente a su correo electrónico. Como consecuencia, son más útiles que los foros para esta función.

Sin embargo, las listas sólo son adecuadas para informaciones unidireccionales. Es decir, el único emisor debe ser la institución y los ciudadanos sólo actuar de receptores. Si se trata de conversaciones multidireccionales en las que los usuarios pueden intervenir, las listas no son adecuadas y debería utilizarse otro mecanismo, como los foros.

Tecnología de implementación.

Debe haber formularios en el sitio Web que permitan a los empleados inscribirse y darse de baja de las listas de distribución. Según lo que establece el principio 7, se elige un único paquete para implementar listas de distribución que es el PHPList cuando se trata de distribuir boletines y poMMo para otro tipo de listas de distribución.

Ubicación.

Las listas de distribución que traten de noticias deben colocarse en la sección 4.3 (“Noticias”). Las que tratan sobre el funcionamiento de la institución deben colocarse en la sección 1.1.8 (“Conversaciones institucionales”). El resto debe colocarse en la sección “Temas” correspondiente al tema de qué tratan, en la subsección de “Participación ciudadana” (2.x.7).

8.2. Multimedia.

En esta clasificación, incluimos los formatos que permiten transmitir información multimedia, es decir, que contiene uno o varios de estos elementos: texto no HTML, audio, imágenes o video.

8.2.1. Documentos.

Se trata de los documentos en formatos diferentes al HTML que pueden ser consultados, imprimidos y/o editados con programas específicos que tratan dichos formatos. Un ejemplo pueden ser los archivos en formato Adobe Acrobat y Microsoft Word. Al contrario del texto HTML no forman parte propia del sitio Web, aunque se encuentran enlazados a él.

Para qué sirven.

Para transmitir información que cumple con los siguientes requisitos:

- Está dividida en páginas (llamadas a veces diapositivas u hojas).
- Estas páginas no son HTML.
- Tiene una longitud superior a una decena de páginas.
- Su estructura interna es la de un texto tradicional: un flujo aproximadamente lineal, con pocos enlaces, que trata un único tema con diversos subtemas organizados en capítulos.

Sólo si se cumplen estos requisitos, la información debe ser transmitida en formato de documento. En caso contrario, se debe transmitir en formato HTML como una página Web del sitio, lo que tiene ventajas en la forma de navegación y en la integración con el resto del sitio Web.

En general, hay que evitar el abuso que algunas instituciones presentan de los documentos PDF, que se utilizan como sustitutos de las páginas Web. En caso de duda entre un documento y una página HTML, hay que elegir esta última.

Tecnología de implementación.

Se deben incluir con un enlace en la página Web. Esto produce dos tipos de acceso:

- Incrustación. Si el ciudadano tiene el plug-in correspondiente a este tipo de documento instalado en su computadora local, el documento se mostrará incrustado en la página Web.
- Descargas. Si el ciudadano no tiene dicho plug-in instalado, el documento se descargará en su computadora local.

Los formatos estándar para colocar documentos en la Webs del gobierno de El Salvador son los siguientes:

- Si el documento no tiene porqué ser editado por el ciudadano, se colocará en formato de Adobe Acrobat, con independencia del programa con el que haya sido creado.
- Si el documento debe ser editado por el ciudadano, se colocará en el formato del programa que permita editarlo. Más concretamente, se usa Microsoft Office como estándar para documentos ofimáticos. Así:
 - Los documentos de texto editables se colocarán en formato de Microsoft Word.
 - Las hojas de cálculo editables se colocarán en formato de Microsoft Excel.
 - Las presentaciones editables se colocarán en formato de Microsoft Powerpoint.

Ubicación.

Los documentos deben ubicarse en la sección del sitio Web que trate de su contenido. Por ello, estarán dispersos por todo el sitio Web y, más concretamente:

- Si tratan sobre el funcionamiento interno de la institución, se agrupará en “Informes institucionales” (sección 1.1.6).
- Si tratan sobre la relación de la institución con otras instituciones, se incluirán en la sección de “Informes” (1.3.4) de la sección de “Otras instituciones y Webs” (1.3).
- Si son boletines o noticias periódicas, se incluirán en la subsección “Publicaciones periódicas” (4.5) de la sección de “Novedades” (4).
- Si no son ninguna de las anteriores, se encontrarán en la sección de “Temas”, en la página correspondiente al tema correspondiente al documento del contenido. Concretamente en la subsección de “Documentos” (2.x.5).

8.2.2. Audio.

Para qué sirve:

Se utiliza para los siguientes fines.

- Para transmitir información al ciudadano en forma de audio: programas de radio.
- Para recibir información del ciudadano. El ciudadano puede enviar su pregunta en forma de audio. Esto es especialmente útil en El Salvador, en el que la tasa de alfabetización no es la óptima.

Tecnología de implementación:

Hay dos posibilidades:

- El audio puede presentarse como archivo descargable. En este caso, el formato estándar es MP3.
- El audio puede presentarse bajo demanda (streaming). En este caso, no se utilizarán servicios externos sino que la institución deberá implementar el servidor de audio en

su mismo servidor. El servidor de streaming de audio estándar del gobierno será el “Vibe Streamer”, que trabaja con el formato MP3.

Ubicación:

Si los audios son noticias, se colocarán en la sección de “Noticias” (4.3).

Si se refieren al funcionamiento interno de la institución se colocarán en la sección de “Institución”, más concretamente, en el apartado 1.1.7. llamado “Multimedia institucional”.

Si son de otro tema, se colocarán en la sección de “Temas”, en la subsección con el tema al que se refiera su contenido, concretamente en la subsección de “Multimedia” (2.x.6).

8.2.3. Video.

Para qué sirve:

- Para transmitir información al ciudadano en forma de video: eventos, discursos, información sobre trámites, reportajes, información sobre algún tema útil para la ciudadanía (por ejemplo, el Ministerio de Salud Pública podría emitir un reportaje sobre las medidas que hay que tomar para prevenir la gripe H1N1).
- Para recibir información del ciudadano. El ciudadano puede enviar su pregunta en video. Esto ya se ha puesto en práctica en otros gobiernos.

Tecnología de implementación: Se proponen dos tecnologías posibles:

- La institución puede implementar su propio mecanismo de entrega de videos, ya sea descargados (en este caso, se define AVI como formato estándar) o bajo demanda (streaming). En este último caso, se define Kaltura como servidor de streaming de video estándar para todo el gobierno (Kaltura está programado en PHP y utiliza el formato FLV de Flash para transmitir).
- La institución puede usar un servicio externo. En este caso, se define Youtube como única plataforma para el gobierno.

Ubicación:

Si los videos son preguntas de los ciudadanos a la institución, deben colocarse en la sección de “Consultas” (5.2).

Si son videos producidos por la institución, se seguirán los siguientes criterios:

- Si contienen noticias, se colocarán en la sección de “Noticias” (4.3).
- Si se refieren al funcionamiento interno de la institución se colocarán en la sección de “Institución”, más concretamente, en el apartado 1.1.7. llamado “Multimedia institucional”.

- Si son de otro tema, se colocarán en la sección de “Temas”, en la subsección con el tema al que se refiera su contenido, concretamente en la subsección de “Multimedia” (2.x.6).

8.2.4 .Animaciones.

Para qué sirve:

El objetivo de las animaciones en las instituciones de gobierno es proporcionar información al ciudadano de forma visual. Esto también se consigue con las imágenes, complementándolas con texto, pero las animaciones tienen ventajas en algunos casos:

- Para transmitir información en movimiento o que refleja un proceso, en el que la animación puede reflejar la evolución temporal.
- Para transmitir información con un fuerte componente visual en el que el usuario puede manipular las imágenes o examinar con más detalle partes de ella. Un ejemplo podría ser una explicación del formulario de declaración de la Renta, en el que, cada vez que se coloca el ratón sobre un campo se le explica la naturaleza de este campo y como hay que rellenarlo. Su alternativa es incluir una imagen con su texto, pero es mucho más interactivo y didáctico usar una animación.

En todo caso, dada la complejidad de la implementación de animaciones, se debe utilizar este recurso sólo para unas pocas informaciones realmente importantes.

Tecnología de implementación:

Se considerará Adobe Flash como tecnología estándar para implementar estas animaciones en el gobierno.

Ubicación.

Si las animaciones son noticias, se colocarán en la sección de “Noticias” (4.3).

Si se refieren al funcionamiento interno de la institución se colocarán en la sección de “Institución”, más concretamente, en el apartado 1.1.7. llamado “Multimedia institucional”.

Si son de otro tema, se colocarán en la sección de “Temas”, en la subsección con el tema al que se refiera su contenido, concretamente en la subsección de “Multimedia” (2.x.6).

8.2.5. Mapas.

Para qué sirve.

Sirve para indicar cualquier tipo de información geográfica. Las posibilidades son ilimitadas. Se ofrecen los siguientes ejemplos, pero pueden plantearse otros:

- Indicar la implantación de la institución en el país.

- Indicar la ubicación geográfica de los actos de una determinada campaña.
- Indicar las carreteras cortadas para el Ministerio de Obras Públicas
- Señalar todo tipo de estadísticas geográficas.

Tecnología de implementación:

- Para las instituciones que tengan un sistema de información geográfica, se usará las herramientas que ofrezca ese sistema de información geográfica.
- Para el resto de instituciones y áreas, se define Google Maps como plataforma estándar para el gobierno. Si Google Maps es demasiado limitado para el fin que se persigue, se usará Mapserver.

Ubicación:

Si el mapa se refiere a un aspecto relacionado con el funcionamiento interno de la institución se colocará en la sección de “Institución”, más concretamente, en el apartado 1.1.7. llamado “Multimedia institucional”.

Si se refiere a otro tema, se colocará en la sección de “Temas”, en la subsección con el tema al que se refiera su contenido, concretamente en la sección 2.x.6 (“Multimedia”).

8.3. Agregación de contenido.

La agregación de contenido consiste en integrar informaciones de fuentes diversas con el fin de crear un conjunto de informaciones que se adapte a las preferencias y necesidades específicas de cada usuario. A continuación, se incluyen las técnicas más utilizadas.

8.3.1. Páginas personalizadas .

Para qué sirve.

Algunos portales y mecanismos de búsqueda ofrecen la posibilidad de personalizar la página para cada usuario según sus preferencias. Un usuario que esté interesado en una cierta información de una institución debe poder incluirla en su página personalizada de forma sencilla.

Se propone que las páginas del sitio Web (especialmente las de “Noticias”), incluyan un botón que, al ser presionado, incluya la información que contienen en la página personalizada del visitante.

Tecnología de implementación.

En esta tecnología, se considera iGoogle como el estándar, sin perjuicio de que la institución pueda utilizar adicionalmente otras tecnologías, como myYahoo.

Ubicación

La posibilidad de convertir una información de una página Web en parte de la página personalizada del usuario puede ser implementada en cualquier página del sitio, aunque se considera especialmente útil en la sección de “Noticias” (4.3).

8.3.2. Sindicación de contenido.

Se trata de una tecnología que permite ofrecer fuentes de información sobre un determinado tema que después el usuario puede leer con un programa lector especializado. Con dicho programa, el usuario se suscribe a varias fuentes que le interesen y recibe las informaciones emitidas por dichas fuentes. Los formatos más populares para esta tecnología son RSS y Atom.

Para qué sirve.

Tiene dos áreas de aplicación:

- La institución puede ofrecer sus fuentes de sindicación de contenido. Así, los estándares definen que las noticias deben ofrecerse en forma de RSS, aunque podría

ofrecerse otro tipo de contenido (por ejemplo, nuevos contenidos en el Web, nuevas entradas en los blogs, avisos al ciudadano o cualquier otro).

- También se puede agregar contenido proveniente de otras organizaciones y Webs externas a la institución. Así, por ejemplo, el Ministerio de Medio Ambiente podría agregar información útil proveniente de otras Webs que generan contenido sobre temas ecológicos. Estas posibilidades pueden ser especialmente útiles en lo que se refiere a la educación y concienciación del ciudadano.

El contenido que ofrecen estas fuentes de sindicación puede ser textual o audio y video (en este último caso, se denominan “podcasts”).

Tecnología de implementación.

El estándar de sindicación de contenidos para el gobierno es RSS.

Ubicación.

Las fuentes de sindicación que emiten noticias sobre la institución se incluirán en la sección de “Noticias” (4.3.).

Si tratan sobre el funcionamiento interno de la institución, se incluirán en la sección “Institución”, en la subsección 1.1.8 (“Conversaciones institucionales”).

En caso contrario, se incluirán en el tema a cuyo contenido refieran, en la subsección 2.x.7. (“Participación ciudadana”).

8.4. Conversaciones asíncronas.

Las conversaciones asíncronas son intercambio de texto entre varios individuos en el que cada individuo puede emitir el texto cuando más lo considere conveniente, sin estar constreñidas por límites de tiempo.

8.4.1. Comentarios a las páginas Web.

Para qué sirve.

Por una parte, algunos CMS ofrecen la posibilidad de que los usuarios hagan comentarios a las páginas Web. Sin embargo, no se recomienda usar esta posibilidad, por las siguientes razones.

- El hecho de que algún visitante pueda añadir comentarios con contenido u ortografía inadecuados hace que nuestra página Web presente un aspecto poco profesional.
- Además la experiencia del FISDL en ese rubro no ha sido positiva, pues las intervenciones han sido mínimas

Consideramos que es mejor dejar la intervención del usuario para secciones específicas de nuestra Web.

8.4.2. Foros de discusión.

Para qué sirve.

Los foros de discusión son una herramienta muy conveniente para interactuar con la población, llegando al objetivo de “Democracia interactiva” que definió el experto en gobierno electrónico Darren M. West. Algunos de los ejemplos en los que se puede aplicar los foros de discusión son:

- Consulta del ciudadano sobre dudas.
- Crear debates para pulsar la opinión de los ciudadanos sobre alguna medida de gobierno.
- Recabar ideas de mejora de los servicios públicos.
- Realizar discusiones sobre un tema específico.

Sin embargo, para discutir sobre noticias, no se consideran adecuados los foros de discusión. Para ello, es mejor utilizar los blogs.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 6, los foros de discusión no deben alojarse en servidores externos sino deberán implementarse en el mismo servidor. Según establece los principios 7 y 9, se prefiere un software de código abierto, que debe ser estándar para todas las instituciones.

Concretamente, se define phpBB como el software estándar del gobierno para este tipo de foros.

Es importante que el contenido de los foros esté moderado para evitar comentarios de tipo soez, agresivo, discriminatorio y que fomente la discusión destructiva. Esto puede realizarse moderando los comentarios o incluyendo una función que permita que los ciudadanos denuncien los comentarios improcedentes.

Ubicación

Si los foros sirven al ciudadano para consultar dudas, deben incluirse en la sección de “Consultas” (5.2.).

Si los foros sirven al ciudadano para discusiones sobre temas de gobierno, deben incluirse en la sección de “Participación ciudadana” (5.3.).

Si los foros sirven para discutir el funcionamiento interno de la institución, se incluirán en la sección de “Institución”, concretamente en “Conversaciones institucionales” (1.1.8)

Si los foros no se clasifican en las anteriores categorías, se colocarán en la sección de Temas, en el tema a la que se refiera su contenido, en la sección de “Participación ciudadana” (2.x.7).

8.4.3. Blogs.

Para qué sirve.

Los blogs son una de las herramientas más útiles para las instituciones gubernamentales. Pueden utilizarse para multitud de funciones. En concreto, se ofrecen los siguientes ejemplos:

- Blogs para noticias, en los que los ciudadanos pueden comentar las diferentes noticias.
- Blogs de las autoridades, en los que el Ministro u otra autoridad puede explicar el día a día de la institución.
- Blogs de consultas del ciudadano, en los que el ciudadano puede preguntar sus dudas.
- Blogs de debate. En el que se pueden debatir las políticas y medidas de la institución.
- Blogs dedicados a áreas específicas a las que se dedica la institución.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 6, no se utilizarán servicios externos de blogs (como Blogger), sino que la institución implementará los blogs en su servidor. Según establece el principio 7, se define un software estándar para todas las instituciones, que es Wordpress para los blogs.

Ubicación.

Si los blogs son para que el usuario consulte una duda se ubicarán en “Consultas” (5.2.).

Si los blogs son para propiciar la discusión de los ciudadanos sobre algún tema, se ubicarán en “Participación ciudadana” (5.3).

Si los blogs son para comentar noticias, se incluirán en “Noticias” (4.3.).

Si los blogs son para informar del funcionamiento de la institución, se incluirán en “Institución” (1), concretamente en la subsección “Conversaciones institucionales” (1.1.8)

8.4.5. Microblogs.

Para qué sirve.

Los microblogs sirven para emitir informaciones cortas y urgentes a los ciudadanos que están interesados en ellas. Por ejemplo, es especialmente adecuado para la emisión de alertas sectoriales. En esto pueden ser una alternativa a las listas de distribución.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 7, se define una tecnología estándar para todo el gobierno y esta es Twitter, debido a su popularidad. Deberán crearse los canales Twitter que se considere conveniente.

Ubicación.

Si los microblogs se utilizan para dar noticias y alertas, se incluirán en la sección de “Noticias” (4.3).

8.4.6. Encuestas.

Para qué sirve.

Las encuestas sirven para pulsar la opinión de la población sobre diferentes asuntos.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 6, las encuestas se alojarán en el mismo servidor y no se utilizarán servicios externos. Concretamente, se define “Flash Web Poll MySQL” como software estándar de encuestas (este software no es gratuito pero su costo es muy bajo).

Ubicación.

Se encuentran en la sección de “Participación ciudadana” (5.3), en la subsección de Encuestas (5.3.4).

8.5. Conversaciones síncronas.

Al contrario de las conversaciones asíncronas, en éstas, los participantes deben compartir un mismo intervalo temporal para llevar a cabo la conversación. Tenemos las siguientes posibilidades:

8.5.1. Chats.

Para qué sirve.

Los chats son especialmente adecuados para resolver dudas del ciudadano, pues su carácter interactivo e inmediato permite formular aclaraciones sobre la pregunta y la respuesta. Su utilidad para debates es, sin embargo, limitada, debido al hecho de que los textos son escritos sin tiempo para pensarlos debidamente.

Es por ello que se desaconseja el uso del chat para debates y discusiones. En este documento, sólo consideraremos el chat para consultas interactivas del ciudadano a la institución.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 6, no se utilizarán servicios externos de chats, sino que la institución implementará los chats en su servidor. En cumplimiento de los principios 7 y 9, se define un software estándar para todas las instituciones. En nuestro caso, se define Mibew Messenger como dicho software estándar.

Ubicación.

Se ubican en la sección de “Consultas” (5.2).

8.5.2. Mensajería instantánea.

Para qué sirve.

La mensajería instantánea cumple una función similar a los chats, pero la comunicación es más bidireccional que multidireccional. Asimismo, para utilizarlo, las dos partes de la comunicación deben haberse preseleccionado de forma previa (convertirse en “amigos”) y deben descargar un software adicional (el cliente).

Todo esto reduce la utilidad de la mensajería instantánea para una institución de gobierno, haciendo preferible utilizar el chat en su lugar, por lo que se descarta esta forma de comunicación

8.6. Redes sociales.

Podemos distinguir dos clases.

8.6. 1. *Redes sociales personales.*

Se trata de las redes sociales dirigidas al individuo, como Myspace, Facebook o similares.

Para qué sirve.

Para las instituciones de gobierno, las redes sociales personales pueden servir en una serie de funciones:

- Para presentar noticias a los ciudadanos interesados. Los ciudadanos podrían compartir noticias haciendo clic en un botón. Concretamente, se pueden utilizar links para compartir noticias con redes sociales como los que tienen algunos CMS por defecto o como los que se incluyen en las siguientes URLs:
 - <http://www.ajaxrain.com/search?seValc=bookmark>
 - <http://www.artviper.net/moosocialize.php>
 - <http://keith-wood.name/bookmark.html>
- Para crear debates sobre temas.
- Para responder dudas de estos ciudadanos.
- Para ofrecer aplicaciones con la interfaz de las redes sociales. Así, por ejemplo, sería interesante que las aplicaciones Web de cada institución estuvieran disponibles en la red social estándar, de forma que se pudieran operar desde la misma.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 7, se define una red social personal estándar para todo el gobierno y esta no es otra que Facebook, por su popularidad y por su carácter no específico.

Ubicación.

Las redes sociales personales se ubican en la sección de “Participación ciudadana” (5.3.).

8.6. 2. *Redes sociales profesionales.*

Se trata de las redes sociales dedicadas a negocios con LinkedIn.

Para qué sirven.

Las redes sociales profesionales sirven para los mismos objetivos que las personales, pero, en vez de dirigirse al ciudadano, se dirigen a los comerciantes. Es conveniente no mezclar los

temas más empresariales que interesan específicamente a estos comerciantes de los temas que interesan al conjunto de los ciudadanos.

Además de ello, las redes sociales profesionales sirven para conectar a los diversos negocios de una determinada área de la economía, con el fin de conseguir “networking”, contactos, alianzas estratégicas o simplemente, encontrar nuevos proveedores, clientes o socios de negocios.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 7, se define una red social profesional estándar para todo el gobierno y esta no es otra que LinkedIn, por su popularidad y por su carácter no específico.

Ubicación.

Las redes sociales profesionales se ubican en la sección de “Participación ciudadana” (5.3.)

8.6.3. Redes sociales funcionariales.

Se trata de las redes sociales que hacen los funcionarios de una institución para tratar temas internos a la institución.

Para qué sirven.

Las redes sociales funcionariales sirven para que los empleados de la institución se comuniquen entre ellos, tanto para fines de trabajo como para fines de fortalecer las relaciones entre ellos, lo que produce un mejor funcionamiento de la institución y una mayor eficiencia en el trabajo.

Con las redes sociales funcionariales, los funcionarios pueden llevar a cabo debates, coordinarse y, en general, estar en contacto con el día a día de la institución.

Tecnología de implementación.

Según establece el principio 7, se define una red social funcional estándar para todo el gobierno y esta no es otra que Ning, por su popularidad y por su carácter no específico.

Ubicación.

Las redes sociales funcionariales se ubican en la sección de “Institución”. Más concretamente, se ubican en el “Área de funcionarios” (1.4) si son privadas y, en caso contrario, en la sección de “Conversaciones institucionales” (1.1.8).

8.7. Creación colectiva de contenido.

Se trata de las tecnologías que permiten crear documentos conjuntamente por un grupo de usuarios. Las más populares en este rubro son las wikis.

Para qué sirve.

Los wikis son útiles para las siguientes funciones:

- Para crear un documento entre los ciudadanos. Las instituciones podrían identificar áreas en la que la información de los ciudadanos es valiosa. Por ejemplo, la Defensoría del Consumidor podría recabar información sobre precios a través de un mecanismo como el wiki.
- En el caso de Wikipedia, sirve como forma de difusión de cada institución. Cada institución debería crear un artículo de Wikipedia con información básica de la institución y un enlace a su sitio Web. El gobierno de El Salvador debería tener también su página y enlazar a los artículos de todas las instituciones que lo componen.

Tecnología de implementación

Para la enciclopedia wiki, se utilizará Wikipedia, por su popularidad.

Para los wikis de contenido, Según establece el principio 6, no se utilizarán servicios externos, sino que la institución implementará los wikis en su servidor. Según establece el principio 7, se define un software estándar para todas las instituciones. En nuestro caso, se define Media WIKI como dicho software estándar.

Ubicación

Los wikis se colocarán en la sección del sitio Web correspondiente al tema que tratan. Concretamente, si tratan del funcionamiento interno de la institución, se colocarán en la sección de Multimedia institucional (1.1.7) y, si no, en la sección de “Conversaciones institucionales” (1.1.8)

8.8. Categorización colectiva de información.

Para qué sirve.

Los sistemas de categorización colectiva de la información sirven para que los usuarios de Internet categoricen páginas Web u otros contenidos, incluyéndole metadatos y comentarios. Un área de aplicación de esto sería dejar que los usuarios pudieran categorizar las páginas del Ministerio. Sin embargo, la poca difusión de estos servicios excepto para usuarios especializados reduce su utilidad.