

DESARROLLO DE UN PORTAL INTERACTIVO

PARA LA MUNICIPALIDAD DE LIMA

INTRODUCCIÓN

El e-government adquiere cada vez más una posición sólida en el mundo. Aquellas personas que definen e-government simplemente accionando servicios en línea, pierden grandes oportunidades que determinarán ventajas competitivas a largo plazo. En un futuro cercano los servicios en línea del gobierno se encontrarán en lugares comunes como lo están hoy en día las máquinas de ATM. Los servicios en línea ya no serán notables para diferenciar a un gobierno del otro, pero sí se volverán básicos en la entrega de servicios. Es así que, los gobiernos no tienen otra alternativa más que perseguir o buscar cambios que involucren pasar de los servicios tradicionales a entrega de servicios en línea. El hecho de no realizar estos cambios, los colocaría en peligro de no contar con los estándares de servicios mínimos aceptables.

La mayoría de gobiernos ya han reconocido el hecho que los servicios efectivos para ciudadanos son proporcionados independientemente de una estructura organizacional. Este enfoque está diseñado para permitirle al ciudadano acceder a servicios sin tener la necesidad de conocer qué departamentos maneja el servicio. Simplemente, en lugar de contar con una lista de departamentos a los que se les dará un clic, los ciudadanos encontrarán una lista de servicios a los que se le dará el clic. Pero aún así, no es tan fácil integrar los procesos de las operaciones de un gobierno.

¿Por qué es tan difícil realizar u operar un simple negocio? Esto sucede porque las operaciones van más allá de las fronteras y las estructuras organizacionales y los sistemas de tecnología de sistemas no están integrados. La división de seguros de autos sólo se preocupa por los autos. La división de seguros de inmuebles sólo se preocupa por los inmuebles, sin embargo desde la perspectiva del cliente no existe integración para todas las necesidades relacionadas con seguros. Cada división opera aisladamente. Cada división tiene plataformas de tecnologías diferentes que cuentan con base de datos y aplicaciones que son incompatibles con otras divisiones. Y para terminar, probablemente la compañía como un todo no posee la infraestructura tecnológica para manejar la integración.

La integración es el núcleo principal necesario para manejar un negocio o un gobierno en el entorno digital actual. E-business es un modelo de negocios que se enfoca en las relaciones de negocios a nivel de una compañía capacitada con interfases electrónicas entre sus divisiones internas, socios de la compañía, empleados y clientes. La combinación de interfases entre los sistemas individuales heredados, las aplicaciones a nivel de compañía, y el adelanto de tecnologías basado en internet para el uso externo de clientes y proveedores hacen que el e-business sea factible y obligatorio para la competitividad.

La integración requiere tanto de una integración de procesos como de una integración de tecnologías. El cliente percibe ambos. Un negocio percibe la tarea abrir un negocio como un objetivo único con el gobierno, mientras que el gobierno lo percibe como pasos múltiples con transacciones múltiples. Un cliente percibe la tarea pagar el recibo de mi seguro como una transacción única, mientras que la compañía de seguros lo percibe como facturar cada tipo de póliza. Estos son problemas de la integración del proceso que demandan intervención de la administración.

Bajo la integración del proceso se encuentra la integración de la infraestructura técnica. Probablemente, su centro de cómputo éste profesionalmente bien equipado, y siga procedimientos operacionales disciplinados en lo que respecta a normas de seguridad, disponibilidad, confiabilidad, escalabilidad y rendimiento, pero más probable aún es que sus servidores de web en toda la organización no se encuentren así.

Cuando el e-government adquiriera una posición más sólida, no será posible competir con él, las agencias de gobierno tradicionales tendrán que modificar su forma de trabajo o contar con un 90% de disponibilidad. Este es el equivalente a cerrar medio día todas las oficinas del gobierno por una semana durante el horario de atención normal. En el mundo del e-government, la semana de trabajo ya no es más 40 horas. Es 168 horas: 24 horas al día, siete días a la semana. Encuestas muestran que la mayoría de servicios e-government son accesados entre las 8:00 pm y las 2:00 am. E-government representa un cambio de mente total sobre cómo las cosas deben funcionar.

Dentro de los próximos 5 años, el ancho de banda aumentará 150 veces más. Cuando el acceso de alta velocidad sea común, no se podrá culpar a internet por dar una respuesta lenta o por caerse debido a los picos de estación, tráfico desigual y demanda creciente. Todo el stress será transferido a sus servidores y a su red, y mientras existan más agencias y servidores involucrados, menos confiabilidad se tendrá si estos no son parte de una estructura de administración disciplinada. Si se cae tan sólo un servidor en cualquiera de las agencias en algún paso del proceso, no se podrá completar aquella aplicación para obtener el permiso del negocio. Cada servidor de web necesita estar integrado a los mismos procedimientos operativos estándares de IT en lo que respecta a seguridad, disponibilidad, confiabilidad y rendimiento.

Otro nivel de integración involucra a los sistemas de las compañías, tales como finanzas, recursos humanos, tributación y planillas. Un sin número de organizaciones migraron a sistemas de planeamiento de recursos (ERP), o adquirieron sistemas de paquetes que cumplieran los requisitos del Año 2000 en lugar de re-escribir aplicaciones que cuentan con más de 20 años de antigüedad. La administración de relaciones de clientes (CRM) también ha entrado a tallar. CRM brinda servicio a los miembros o constituyentes a través del teléfono, personalmente o vía e-mail con una única visión del cliente, utilizando una variedad de tecnologías.

La administración de base de datos ha evolucionado a data warehousing (compartición de datos) y a data mining. La mayoría de las iniciativas de data mining (búsqueda y compartición de datos desde varias fuentes) en el gobierno son utilizados para la prevención contra el abuso y fraude. Como ejemplo se puede citar la verificación cruzada de recibos y pagos de impuestos por parte de los varios departamentos para comprobar si efectivamente los impuestos son reembolsados por un sistema, mientras que los pagos pendientes se encuentran en el otro sistema. Ahora poseemos nuevos silos tecnológicos, los cuales necesitan ser integrados. En estos momentos, es muy probable que ellos estén siendo manejados por separado. Las capacidades del data mining deberían extenderse a través de los sistemas ERP y a los sites de e-commerce para que así usted pueda comprender cómo está funcionando su compañía como un todo en la actualidad. A esta capacidad se le conoce como administración de conocimiento o inteligencia de negocio, y es justamente la integración la que proporciona este recurso de administración totalmente nuevo.

Se espera una inversión de fondos importante para la integración. Hardware, software, seguridad, escalabilidad, personal capacitado, integración de proceso e infraestructura técnica (todo esto se requiere para manejar un e-government). No se puede llegar a obtener esto con la construcción del entorno de un gobierno físico en la actualidad. Hemos pasado décadas estableciendo procesos y procedimientos para operar gobiernos físicos. En la actualidad, estamos cambiando hacia un nuevo paradigma. La buena noticia es que los ahorros, las recompensas y las ganancias sobrepasan las inversiones requeridas.

Como ingrediente esencial del e-government aparece el fenómeno intergubernamental, que recién se está iniciando. Como los límites de todo tipo tienden a volverse borrosos, aquellos entre los gobiernos tal vez sean los menos claros. En muchos aspectos, las líneas son verdaderamente transparentes. Los problemas físicos del mundo tales como enfermedades, insectos, calentamiento de la tierra y contaminación no conocen fronteras. Si eso lo unimos con tecnología que tampoco conozca fronteras, el efecto en la gobernabilidad es profundo.

A nivel mundial, las entidades cuasi-gubernamentales están emergiendo para unir conocimiento y recursos con el fin de resolver problemas mundiales. Dentro de los países existen una creciente necesidad de integrar operaciones, servicios y tecnologías gubernamentales nacionales, provinciales y locales. Tanto los ciudadanos

como las empresas necesitan interactuar con todos los niveles de gobierno. Por lo tanto, cualquier agenda de un e-government sólido debe incluir estos enlaces intergubernamentales.

Los riesgos inherentes a la integración intergubernamental incluyen no solo la conveniencia para los ciudadanos sino también la ventaja para las empresas. A medida que la competencia económica se torna más reñida, reducir los obstáculos financieros y de tiempo de cumplir con diversos niveles de normas gubernamentales se vuelve una ventaja precisa. Para hacer que las empresas ingresen más rápidamente al mercado, se les puede quitar de encima todo el peso del gobierno para hacer que ingresen más rápidamente al mercado, abran nuevos mercados internacionales y tengan mayor rendimiento en sus operaciones en curso.

Otro pilar del éxito del e-government es crear el marco legal apropiado. Las leyes antiguas deben cambiar y es necesario crear nuevas leyes. Tal vez lo más importante sea que las restricciones legislativas son a veces el mejor camino a tomar en estas etapas aún iniciales de economía global en red. Un modelo exitoso es la iniciativa público-privada del Consejo de Internet de los Estados Unidos (USIC). Fundada por el sector privado, el USIC, una entidad sin fines de lucro, no sólo educa a funcionarios electos, sino también forma una red de legisladores de entre los cincuenta estados de los EE.UU. para compartir modelos de legislación y mejores prácticas. Se han establecidos comités y juntas en legislaturas estatales para ser el centro de gravedad de todos los proyectos de ley relacionados a Internet. La tecnología no es más sometida como una idea tardía a un comité cuyo objetivo principal y experiencia está en otro campo. El USIC también enlaza las legislaturas estatales con el Congreso de los Estados Unidos para la coordinación intergubernamental de legislación relacionada a Internet.

Por otro lado, según estadísticas, 66% de los estadounidenses están preocupados con la posibilidad de que los hackers ingresen a las computadoras del gobierno, lo que hace que ésta sea la preocupación principal sobre e-government. 53% están preocupado por la posible reducción de la privacidad personal. Administrar la 'seguridad' es el primer reto. Pero aún más importante será abordar los temas de políticas de seguridad y mantener la confianza pública. Se pueden encontrar soluciones manejables, sin embargo una legislación sobre privacidad mal elaborada limitará la capacidad de elección personal y restringirá el flujo de datos que es fundamental para una economía sólida basada en la información. Las iniciativas de privacidad con objetivos específicos pueden proteger la capacidad de elección, educar al consumidor y aumentar su confianza.

Si usted define el e-government en el ambiente actual, su gobierno nunca será un líder. La conectividad a alta velocidad está abriendo las puertas a la próxima generación de internet. Imagine a mil millones de personas conectadas a internet, todas a través de docenas de dispositivos y videos tan comunes como lo es el fax hoy en día. Los satélites e inalámbricos interconectando a todos y a todo. En este nuevo ambiente, imagine a un equipo de trabajadores de carreteras en el campo enlazado a través de un video conferencia – en la pantalla de un dispositivo inalámbrico sostenido a mano – tanto con el supervisor que se encuentra en la oficina de gobierno así como con el contratista que se encuentra dos estados más lejos. Rodando el video en vivo desde la ubicación de la construcción, y compartiendo los mapas de ingeniería, se pueden realizar cambios de diseño en el momento. Los ciudadanos ya no darán sólo un clic en un formulario. Darán un clic en un icono y aparecerá un representante de servicio del gobierno en vivo en la pantalla para ayudarlos. Este es el e-government del futuro.

La internet de la próxima generación se caracteriza por ser rápida, siempre en línea, estar en todas partes, con inteligencia natural, fácil y confiable.

Una infraestructura inteligente, unida al poder de computación aumentado, permitirá una visión mucho más personal del gobierno a los constituyentes. Cuando un constituyente interactúa con un e-government, se presentará la información que es relevante a ellos. La interfase será adaptada a sus necesidades y deseos, y será lo suficientemente inteligente para llevar cosas a su atención que pueda encontrar relevantes.

E-government no solo trata sobre crear portales. Los sistemas legacy complejos necesitan ser modernizados

para aprovechar las tecnologías emergentes. Los estándares y sistemas abiertos asegurarán que la información fluya libremente a través de los departamentos y agencias, así como hacia arriba y hacia debajo de la cadena jurisdiccional.

También se debe estar atento a los nuevos competidores en el mercado del sector público, mientras que los arreglos rápidos de moda pueden ser tentadores, nada reemplaza tomar el futuro en sus propias manos con determinación firme y metas específicas. Qué tan rápido será su progreso hacia e-government está directamente proporcionado a un fondo. Se pueden realizar casos comerciales sólidos para esa inversión. Además, encontrar el socio adecuado es crítico. Los gobiernos enfrentan una brecha de recursos casi insuperable. Incluso el sector privado enfrenta un déficit crítico a nivel mundial de recursos capaces. Esperar tener los medios para poseer los recursos capaces para cumplir los retos no es realista. Además, los gobiernos no pueden avanzar efectivamente al mismo paso que el cambio tecnológico y cumplir esos retos solos. Por lo tanto, los socios sólidos de tecnología son esenciales, sobretudo aquellos que pueden ayudar de la mejor manera a manejar retos desconocidos. Con poca precisión, un acercamiento hacia el socio correcto y quizás un poco de suerte, e-government está al alcance.

DESARROLLO DEL PORTAL

Desde comienzos del año 2000, se ha registrado un incremento sorprendente en el desarrollo del e-government. Los Portales se están convirtiendo, rápidamente, en una prioridad, debido al incremento del uso del internet por la población. Es importante analizar temas como; las opciones de servicio al cliente, opciones de fondos y los elementos de diseño del Portal, incluyendo la seguridad.

Se debe tener en cuenta que el Portal debe ofrecer una ventana de acceso a millones de personas y a miles de empresas que desean acceder a los servicios y recursos de los diversos departamentos de la municipalidad.

NIVELES DE OPERACIÓN DEL PORTAL

- Publicación de información de interés y de páginas web.
- Transacciones individuales.
- Transacciones que involucren a múltiples agencias.

CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL

- Proveer una interface única y de fácil navegación.
- Registro e identificación de usuarios o comunidades virtuales, ya sean éstos ciudadanos o empresas.
- Creación y presentación de un diseño único de los servicios e información de la municipalidad.
- Permitir un acceso adecuado para las transacciones corrientes como pagos, pero también para requerimientos más complicados como matrimonios o devolución de compras.
- Permitir un acceso adecuado a otros portales no gubernamentales y otros sitios de interés.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL PORTAL

- Asegurar una vida comercial amplia y flexibilidad.
- Proveer un ambiente manejable y seguro.
- Soportar un nivel de accesos amplio y flexible hacia la nueva tecnología como la inalámbrica y la Web IV.

En nuestra estrategia se deben considerar factores que no se toman en cuenta en los portales comunes, como por ejemplo a los ciudadanos y empresas que forman diferentes tipos de comunidades. Ser miembro de una , no los excluye de otros grupos.

E-GOVERNMENT ACCESIBLE PARA TODOS

La municipalidad, a diferencia del sector privado, no puede hacer distinciones entre sus clientes. Deben asegurar que los beneficios sean para la mayor cantidad posible de ciudadanos.

A pesar que la adopción de la tecnología de Internet a crecido de manera sorprendente, todavía gran parte de la población en el Perú , como los pobres o ancianos, corren el riesgo de quedarse excluidos de los beneficios. Por ello, el Portal debe de ser accesible de una manera amplia.

El Portal también debe integrar diversas innovadoras formas de ayudar a los usuarios con diferentes posibilidades de acceso a los servicios de la municipalidad.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Debido a que los ciudadanos y las empresas comparten información privada con el gobierno, la seguridad es un tema vital. Es necesaria una red diseñada correctamente que impida cualquier tipo de acceso de personas no autorizadas. Debido a que se realizan operaciones financieras las necesidades de seguridad son imprescindibles.

Como en el presente caso se desea que el Portal de la municipalidad incluya otros organismos, cada sistema tendrá sus propias políticas de seguridad que tienen que ser compatibles con las de nuestro Portal. Los requerimientos legales de seguridad de cada participante deberán ser respetados.

Se deberá analizar la forma en que los ciudadanos y las empresas hacen actualmente transacciones con los municipios. Por ejemplo, tal vez no sea suficiente que se verifique que el usuario titular es el correcto por:

- Los ciudadanos o empresas usan intermediarios profesionales que también requerirán el acceso a la información.
- Los usuarios pueden requerir que sus parientes tengan acceso a la información.
- Un área del municipio puede requerir información de otra.

Estos ejemplos nos dan una idea de algunas de las dificultades que se pueden presentar al implementar la estrategia de seguridad para el Portal de la municipalidad.

Otras consideración importante es la de la creación de un sistema de registro de usuario que pueda identificar a los usuarios de la web. Una identificación y password común son muy útiles.

UN SOLO INGRESO: DIFERENTES ACCESOS

Un punto muy importante es que el portal opere de manera inteligente frente a los accesos a otras páginas relacionadas. El Portal debe ayudar a los usuarios a identificarse solo una vez y luego puedan acceder a múltiples sistemas. Para lograr esto debemos poner mucha atención a la organización, los procesos, la cultura y la tecnología.

ASPECTOS DE MARKETING

El Portal de la municipalidad debe ser prominente, atractivo, efectivo y comprensible. Una vez que los ciudadanos o las empresas interactúan con el sistema, éste debe ser muy veloz.

Estudios realizados nos indican que si el usuario no logra, aunque sea parcialmente, concretar algún objetivo en 12 segundos se marchará del portal.

Es por ello que crear un Portal de las características que requiere la municipalidad de Lima es un trabajo que necesita un conjunto de habilidades que incorporen un buen diseño de interface y múltiples servicios de llamadas.

Algunas experiencias exitosas en Portales, se han reforzado convenientemente con estrategias de marketing que se encargaron de asegurar que los ciudadanos y empresas conozcan, entiendan el manejo de las herramientas, usen el portal adecuadamente y lo más importante, que regresen a él. Estas estrategias no bastan solas, deben combinarse con diseños aplicativos en la web y con las habilidades típicas de la tecnología de la información.

Bajo este esquema estaríamos preparados para proporcionar todos los requerimientos para la creación del Portal para la municipalidad.

En el sentido más amplio, el Portal debe proporcionar acceso a un gran número de usuarios a las fuentes y los servicios de muchos departamentos de la municipalidad.

Los diferentes niveles del municipio requerirán diversos tipos de servicios, pero el objetivo es diseñar una estructura que permita soportar los diferentes requerimientos futuros.

SERVICIOS Y TIPOS DE USO

El diseño de un portal gubernamental debería ser capaz de:

- Permitir la creación y entrega de vistas únicas y hechas a la medida para los servicios e información de una sola entidad de l gobierno o de múltiples agencias. Estas vistas deben estar basadas en un claro entendimiento de las necesidades de los usuarios.
- Permitir acceso a información, incluyendo una búsqueda compleja de información estructurada o no estructurada, brindando servicios soportando tres niveles de complejidad:
 - ◆ Información (Presencia en Web u publicaciones de información de gobierno)
 - ◆ Transacciones (simples transacciones como pagos)
 - ◆ Integración de procesos y data entre múltiples agencias.
- Reconocer comunidades virtuales o categorías de ciudadanos y empresas, y adaptarse a cambios o concurrencia múltiple de miembros de la comunidad.
- Soportar interfases con usuarios para:
 - ◆ Browsers tradicionales
 - ◆ Nuevos equipos en la medida que la computación sigue avanzando, como son computadores portátiles o palm PC, teléfonos, kioscos multimedia y televisión interactiva.
 - ◆ Call Center y contestadores interactivos de voz (IVR)
- Proveer interfases de acceso para todos, incluyendo:
 - ◆ Usuarios con menor conocimiento tecnológico
 - ◆ Usuarios con diferentes habilidades
 - ◆ Diferentes idiomas
- Usar una arquitectura para el corto y el largo plazo de negocios y flexibilidad tecnológica.
- Incorporar tecnología que asegure escalamiento, fácil manejo y un ambiente seguro.
- Flexibilidad basada en estándares abiertos.
- Ofrecer seguridad, conexión para manejo de cuentas e información que respete las características particulares del gobierno.
- Soportar interfases apropiadas para sistemas de legacy y para workflows internos del gobierno entre diferentes departamentos y agencias.
- Soportar fácil acceso hacia otros portales no gubernamentales y sites de interés.

¿QUE SERVICIO DEBERÍA PROPORCIONAR?

El contenido accesible a través del portal deberá estar definido por el servicio al cliente. Diferentes clientes tienen diferentes ideas de lo que un portal de gobierno debería hacer. La transformación de un Web básico estático, hacia un portal interactivo de transacciones de una o varias agencias gubernamentales puede tomar un tiempo significativo. Diferentes grupos pueden elegir puntos de partida distintos. Algunos mantendrán la idea de una sola agencia (visión vertical) y otros la de hacer una reingeniería para ofrecer una tienda virtual y nuevos modelos de interacción con el gobierno.

No hay realmente un menú predefinido de lo que un portal debería hacer. La intención es la de mantener la mayor flexibilidad para poder seguir progresando.

La siguiente lista muestra los servicios típicos que un portal gubernamental podrían ofrecer, sin ser exclusiva:

Capacidades Generales:

- Búsquedas por categoría, funciones o palabras claves.
- Traducción en línea
- Personalización
- Identificación de usuarios
- Claves de acceso únicas
- Información de uso general actualizada

Registros y regulación

- Seguridad en el registro
- Licencias profesionales
- Registro de vehículos de motor
- Permisos de estacionamiento
- Pases electrónicos para peajes
- Facilitar el trámite de licencias en general
- Información general y asesorías
- Asesoría a empleados relacionados a la entidad de gobierno

Propiedades

- Pagos de impuestos
- Búsqueda de información relacionada a inmuebles o diversa.

Educación

- Información y contacto en las principales escuelas de la comunidad
- Tiendas de libros
- Distribuidores de educación en línea

Impuestos

- Avisos generales sobre fechas de pago
- Amnistías tributarias
- Formatos imprimibles
- Pagos y llenados en línea de formularios

Turismo

- **Principales centros turísticos de la localidad, incluyendo horarios y costos**
- Lista de principales Museos
- Listas de Hoteles y restaurantes mas importantes
- Alquiler de vehículos
- Calendarios de eventos
- Conexión a industrias locales u otros servicios
- Oficinas de turismo

Empleos

- Información para entrenamiento y practicas pre profesionales
- Empleos o vacantes en entidades públicas

Condiciones locales

- Clima
- Noticias
- Alertas especiales
- Otros links

Contactos

- Directorios del gobierno
- Búsqueda de desaparecidos

Leyes

- Información legislativa
- Calendario de casos en el juzgado
- Búsqueda de información
- Historiales criminales
- Fianzas

Medicina

- Información pública sobre salud

Política / Democracia

- Políticos y programas generales de grupos de gobierno
- Lista y partido político de congresistas
- Próximas leyes a debatirse en congreso

¿QUIÉNES SERÍAN LOS USUARIOS DE ESTE PORTAL?

Parte fundamental en la formulación de la estrategia para un portal de gobierno, esta en la definición de comunidades, como interactuar con ellas y el grado de personalización y customización que será ofrecido.

A través del portal, el gobierno podría interactuar con individuos, empresas (privadas, publicas o sin fines de lucro) y con comunidades (grupo de individuos o empresas con características comunes). Las comunidades

podrían definirse en tres formas:

- Por entidades del gobierno
- Por el uso del portal
- Por las herramientas ofrecidas y utilizadas por estas comunidades y su interacción con el portal

La variedad de individuos y comunidades que pueden ser atendidos por el portal es sumamente extensa. La personalización debe responder a diferentes tipos de usuarios, ya sea ciudadanos, turistas, pequeñas empresas o simplemente dueños de automóviles. Los negocios y las comunidades presentan similares consideraciones cuando se examina las ofertas del gobierno.

CAPACIDADES DE TRANSACCIÓN DEL PORTAL

Todos los portales, incluso los más simples, necesitan respetar las intenciones en las cuales se basa la interacción. Los usuarios van a acceder a un portal de gobierno en busca de soluciones, con un rango bastante más amplio de requerimientos de los que pueden existir en un portal comercial de una compañía en concreto.

Operar bajo un modelo de portal significa direccionar la interacción y sus intenciones de uso a través de una reingeniería de los procesos de gobierno, estructuras, información y probablemente políticas y legislación. En el ínterin algunos pasos deben darse para direccionar las necesidades. El objetivo debe ser el de permitir a los usuarios negociar con el gobierno basado en sus intenciones. Para ser útil el portal debe brindar a los clientes respuestas completas a preguntas de todo tipo y sobre temas absolutamente amplios como podrían ser:

- Mi compañía va a comenzar a trabajar con material toxico. ¿Cuales son las regulaciones que debo tener en cuenta?
- ¿Cuales son las opciones de educación preescolar en mi localidad?
- ¿Perdí mi licencia de conducir (brevete), que hago?
- ¿Que debo hacer para poder exporta al Brasil?

La solución para responder a esta variada serie de preguntas caerán alguna de las siguientes categorías:

- Información estática simple (listas de departamentos o instituciones responsables y contactos, políticas establecidas, información turística, etc.).
- Transacciones simples con la agencia de gobierno:
 - ◆ Un intercambio a través de e-mail de formularios básicos como por ejemplo:
 - ◇ Pagos de impuestos
 - ◇ Información para la apertura de un nuevo negocio en una ciudad o zona
 - ◆ Un intercambio de fondos:
 - ◇ Remitir el recibo de pago de impuestos o similares
 - ◇ Aplicar y pagar por una licencia
 - ◇ Renovar una licencia
- Proceso muchos mas complejos que involucran múltiples departamentos o agencias. Por ejemplo:
 - ◆ Hacer cambios en las condiciones de estado civil
 - ◆ Acceder a procedimientos necesarios para hacer negocios entre diferentes áreas
 - ◆ Pago de impuestos a SUNAT u otras instituciones del gobierno
 - ◆ Pagos de las empresas sobre beneficios sociales de trabajadores

Finalmente, un buen portal debe de entregar valor a ambos, usuarios y gobierno. Los individuos reciben el acceso a importantes recursos, notificaciones, cambios, transacciones diversas y el gobierno minimiza costos operativos de las sus procesos.

El portal puede a su vez brindar una forma de búsqueda de sistemas o información convirtiéndose

posiblemente a la larga en un modelo de navegación consistente a nivel gubernamental.

Los usuarios eventualmente podrían implementar sus propios gustos de vistas y pantallas personalizadas, imagen y navegación. Por ultimo el portal podría también personalizarse con secciones específicas dependiendo del tipo de usuario, sean personas, empresas o comunidades, dándoles vistas diferentes del portal, la información y elementos distintivos a cada uno.

EJEMPLOS DE SOLUCIONES WEB PARA GOBIERNOS

1) Portal del Estado Peruano (<http://www.perugobierno.gob.pe>)

The screenshot shows the Portal del Estado Peruano website as it appeared in the early 2000s, viewed through Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar shows the URL <http://www.perugobierno.gob.pe>. The website has a red header with the national coat of arms and the text "PORTAL DEL ESTADO PERUANO". A search bar is located below the header. On the left, there is a vertical menu with various links. The main content area features a "NOTICIAS" section with a headline about President Toledo's inspection of earthquake-affected zones. Below this, there are links to "Guía de trámites públicos" and "Gobierno Interactivo". A "DIRECTORIO DEL ESTADO" section is visible at the bottom. On the right side, there is a sidebar with additional links and a small advertisement for internet donations.

Portal del Estado Peruano - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correo Imprimir Modificar Discos

Dirección <http://www.perugobierno.gob.pe>

PORTAL DEL ESTADO PERUANO Perú, 3 de Agosto de 2001
UIT=S/.3000 Tipo de cambio Compra: S/. 3.496 Venta: S/. 3.501

Buscar en: Trámites **Buscar** Ayuda | Contáctenos

- > Nuestro País
- > Directorio del Estado
- > Guía de Trámites
- > Gobierno Interactivo
- > Compras y Adquisiciones
- > Oportunidades y Negocios
- > Eventos y Campañas
- > Noticias Oficiales
- > Boletines Especializados
- > Servicios Útiles

NOTICIAS

Presidente Toledo inspeccionará zonas afectadas por terremoto
El Presidente de la República, Alejandro Toledo, realizará una visita con el propósito de inspeccionar la situación en que se encuentran las etapas de emergencia, rehabilitación y reconstrucción. ➔

- ➔ Jóvenes accederán al 20% de empleos
- ➔ Vocal ordena captura internacional contra Alberto Fujimori
- ➔ [Ver más noticias de "El Peruano"](#)
- ➔ [Información actualizada en tiempo real](#)

Boletines Informativos Especializados
Entérese ➔

Guía de trámites públicos
Conozca todo sobre los trámites que necesita realizar ➔

Gobierno Interactivo
Todos los servicios e información del Estado en línea ➔

DIRECTORIO DEL ESTADO

Make your donation to support the INTERNET h...

LOS MAS CONSULTADOS

- Gobierno Interactivo**
Conozca su Nuevo Modelo de RUC
Mapa Geológico del Perú
PERUBUSINESS / INFORMACIÓN
Estado de Expediente
Registro Predial
Información sobre medicamentos
Ubicación Comedores Populares
Multas de Tránsito
Parlamento Virtual Perú
Presentación de Quejas
Defensoría del Pueblo
[Ver más](#)
- Guía de Trámites**
Documento Nacional de Identidad
Certificado de Dominio
Fotografía

Portal del Estado Peruano

Este portal presenta diversas secciones que son de carácter informativo o nos presenta enlaces hacia otros sitios web.

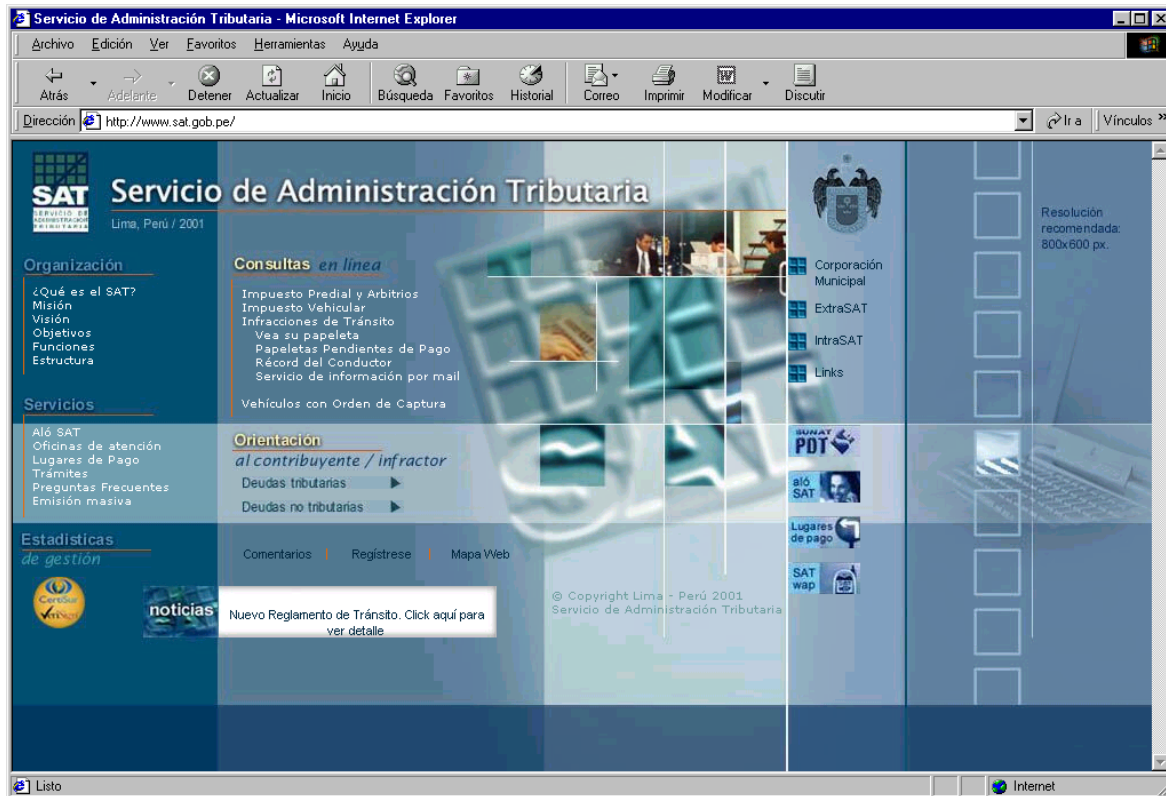
-
- Nuestro País
- Directorio del Estado
- Guía de trámites
- Gobierno Interactivo
- Compras y adquisiciones
- Oportunidades y Negocios
- Eventos y Campañas
- Noticias Oficiales
- Boletines Especializados
- Servicios Útiles

2) Ejemplos de servicios de municipalidades:

- Deudores no habidos del impuesto al patrimonio vehicular 2000
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Buscador por número de placa del vehículo o nombre del deudor
- Emisión masiva 2001 para el impuesto predial y los arbitrios para Lima, La Victoria y Ate
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Declaración jurada 2001 para el pago del impuesto predial y los arbitrios
- Escribir mensajes
 - ◆ Institución: Municipalidad de Huancavelica
 - ◆ Escribir mensajes para contactarse con la Municipalidad y con los usuarios que visiten la página web
- Estado de cuenta
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Información sobre el impuesto vehicular, el impuesto predial y los arbitrios
- Estado de cuenta del contribuyente
 - ◆ Institución: Municipalidad de Tacna
- Impuesto vehicular
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Información sobre cumplimiento de pagos
- Orden de captura por impuesto vehicular y multas de tránsito
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Ver si su vehículo se encuentra con orden de captura, ya sea por multas de tránsito pendientes de pago o por atraso en las cuotas del impuesto vehicular
- Papeletas de infracciones pendientes
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Consulta de papeletas pendientes de pago (por nombre, número de placa del vehículo o número de papeleta)
- Papeletas del conductor
 - ◆ Institución: Municipalidad de Lima
 - ◆ Consulta de papeletas pendientes de pago
- Participación ciudadana
 - ◆ Institución: Municipalidad del Cusco
 - ◆ Correo electrónico que permite enviar comentarios y sugerencias a la Municipalidad

- Ver mensajes
 - ◆ Institución: Municipalidad de Huancavelica
 - ◆ Ver mensajes de los usuarios

3) Servicios de Administración Tributaria (SAT) : <http://www.sat.gob.pe>



Este sitio web nos brinda información acerca de la institución, los servicios de la misma y nos permite hacer consultas en línea de ciertos servicios.

COMPETIDORES EN DESARROLLO DE SOLUCIONES WEB

COMPETIDORES LOCALES

- IBM del Perú S.A.C.
- Synopsis S.A.
- Avances Tecnológicos S.A.
- Andersen Consulting
- KPMG
- Business Consulting and Technology Services (BCTS)
- J. Evans y Asociados
- Microsoft del Perú.
- Cosapi Data S.A.
- IS Data
- Versatech S.A.
- ATM technology
- Hewlett Packard
- Adexus S.A.
- Metodologías y Sistemas S.A.

COMPETIDORES INTERNACIONALES

- Attunity (<http://www.attunity.com>)
- BEA Systems (<http://www.bea.com>)
- Cybersource (<http://www.cybersource.com>)
- Carta Inc. (<http://www.cartainc.com>)
- IBM (<http://www.ibm.com>)
- I-Impact (<http://www.i-impact.com>)
- Informix (<http://www.informix.com>)
- Inprise – Borland (<http://www.borland.com>)
- Interwoven (<http://www.interwoven.com>)
- Macromedia (<http://www.macromedia.com>)
- Mercury Interactive (<http://www.mercuryinteractive.com>)
- Microsoft (<http://www.microsoft.com>)
- Rational (<http://www.rational.com>)
- SEEC (<http://www.seec.com>)
- Sun (<http://www.sun.com>)
- Versata (<http://www.versata.com>)
- Vignette (<http://www.vignette.com>)

TECNOLOGÍA DISPONIBLE EN EL MERCADO

SOFTWARE

- Websphere
- IBM HTTP Server (Powered by Apache)
- Visualage for Java
- DB2 Universal Database
- Lotus Domino
- Java Webserver
- Internet Information Server
- Java (Sun)
- Visual Java ++
- Oracle
- Informix
- Internet Information Server
- SQL Server

Sistemas operativos:

- AIX,
- OS/400
- OS/390
- Linux
- Unix
- Windows 2000

PLATAFORMAS DE HARDWARE

- IBM e-servers
 - ◆ p-series (RS/6000 – performance)
 - ◆ i-series (AS/400 – integration)

- ◆ z-series (S/390 – zero downtime)
- ◆ x-series (Netfinity – standard)
- Compaq servers (9000 series)
- HP Servers
- Sun Solaris servers